



Defensoría
del Pueblo
DE RIO NEGRO



PRÓLOGO

El presente informe 2015/2016, está focalizado en el análisis de los ejes considerados prioritarios en la gestión.

Al elaborarse se tuvo en cuenta fundamentalmente el trabajo desarrollado durante este período y la experiencia adquirida al asumirse nuevos desafíos ante la complejidad de hechos y situaciones a los que nos somete una sociedad muy vulnerable.

No solo lo hemos hecho desde el homogéneo equipo de trabajo sino junto a quienes a diario se acercan para aportar su apoyo y aliento en esta tarea de modificar las imperfecciones que nos plantea la realidad.

Si bien esta es una construcción que requiere tiempo, hoy podemos afirmar que hemos avanzado muchísimo no sólo

en la promoción sino en la protección y defensa de los derechos humanos.

Teniendo en cuenta que la construcción y organización de toda institución no se da de manera inmediata, requiere de

un proceso de tiempo durante el cual se va afianzando socialmente, podemos afirmar que hemos ganado una cuantiosa y valiosa experiencia en la promoción, protección y defensa de las garantías y los derechos humanos, razón de nuestra existencia como Institución.

Esto lo hemos logrado con el contacto permanente y directo con las personas, con quienes han visto sus derechos vulnerados y con quienes buscan una vía de solución a diversas problemáticas.



La intervención en los innumerables y variados temas en los que la Defensoría se ha involucrado, ha permitido establecer líneas de acción con resultados favorables y satisfactorios para el ciudadano y las instituciones. Y esto es la razón de ser de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Dra. Nadina Díaz
Defensora del Pueblo



Defensoría
del Pueblo
DE RÍO NEGRO

INFORME ANUAL 2015/2016

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO
NADINA DIAZ



INDICE

ACTUACIONES DE LA DEFENSORIA PERIODO 2015/2016

1) SERVICIOS PUBLICOS:

- GAS, ELECTRICIDAD, AGUA
- OPINION DE LA DEFENSORA SOBRE EL TARIFAZO

DE GAS

- PALABRAS DE LA DEFENSORA EN LA AUDIENCIA PÚBLICA

- EL NUEVO CUADRO TARIFARIO RESPONDE EN GRAN PARTE A LAS DEMANDAS PLANTEADAS

2) SANEAMIENTO Y MEDIO AMBIENTE:

- SALUBRIDAD
- BOSQUES NATIVOS
- TRATAMIENTO LIQUIDOS CLOACALES

3) SITUACION DE VULNERABILIDAD:

- TRATA DE PERSONAS
- VIOLENCIA DE GÉNERO
- NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

4) ACCION SOCIAL:

- SUBSIDIOS Y ASISTENCIA SOCIAL
- VIVIENDA SOCIAL
- ADULTOS MAYORES

5) SALUD PÚBLICA:

- IPROSS
- SALUD MENTAL
- ADICCIONES - LUDOPATIA
- DISCAPACIDAD



6) EDUCACION

7) SEGURIDAD VIAL:

- ESTADO DE RUTAS Y CAMINOS

8) CUESTIONES LABORALES

9) VIVIENDA: IPPV

10) SEGURIDAD

- SERVICIO PENITENCIARIO PROVINCIAL

- PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

11) OTROS TEMAS

12) DELEGACIONES

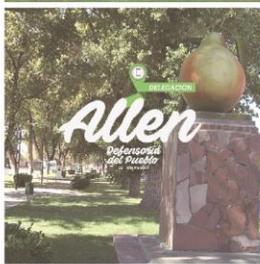
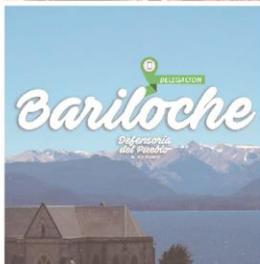
13) ASESORAMIENTOS y COMPETENCIAS

14) PRESENTACIONES JUDICIALES

15) ACTIVIDADES - JORNADAS y TALLERES

16) FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

ANEXO: RENDICIÓN DE CUENTAS ÁREA
ADMINISTRATIVA



INFORME DE GESTION

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO
NADINA DIAZ



ACTUACIONES DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO PERIODO 2015 - 2016

SERVICIOS PÚBLICOS

A principios de este año hemos abordado problemáticas tan importantes como son los servicios públicos, específicamente **gas y electricidad**. Iniciamos de oficio actuaciones administrativas.

En febrero nos reunimos con representantes del EPRE, para canalizar los reclamos por aumento en la tarifa que lleguen al organismo, mediante un mecanismo más dinámico. En abril nos reunimos en la ciudad de Cipolletti, con representantes del EPRE y autoridades de la Secretaría de Energía, quienes nos informaron sobre los nuevos aranceles, las inclusiones en

la tarifa social, entre otros temas, destacando que en la Provincia de Río Negro, seguirían rigiendo los subsidios provinciales. Asimismo desde la Defensoría se informó quienes podían estar alcanzados por el beneficio de la Tarifa Social, y se invitó a la ciudadanía a acercarse al organismo para evacuar las dudas.

Con respecto al gas se planteó la problemática de nuestra región, donde se vislumbra zonas más frías y lugares más vulnerables al aumento de la tarifa. También se plantea la situación de los no beneficiarios de la tarifa social, y de los pequeños comerciantes, productores y emprendedores que sostienen gran parte de la economía regional. Es así que se solicitó una tarifa diferencial en nuestra región, y especialmente para los pobladores de la Línea Sur, y se presentaron acciones judiciales. Activamente estuvimos respaldando el reclamo de los usuarios del servicio, y



participamos en la Audiencia Pública en el mes de septiembre del corriente año.

En este marco, y con motivo de la situación del gasoducto cordillerano, la Defensora solicitó a los senadores y diputados nacionales por la provincia que intercedan para la incorporación en el presupuesto nacional para el ejercicio 2017, expresando que la necesidad de brindar un servicio básico elemental como es el gas a miles de ciudadanos de una región impactada por su clima. Asimismo posteriormente se conoció la noticia de la incorporación de la terminación del gasoducto cordillerano en el plan de obras del gobierno nacional para el año próximo.

* Expedientes más relevantes:

- **Expediente Nº 49/2016: De oficio s/ Incremento del servicio de gas.**

Se iniciaron las actuaciones en el marco de publicaciones periódicas que daban cuenta el incremento que se aplicaría a las tarifas del servicio

de gas por red en todo el territorio argentino, y cuyos aumentos rondarían entre el 40% y el 300%.

Ello así, se requirió al ENARGAS, sin perjuicio de las consideraciones que estime oportunas agregar, se sirva responder:

“1) Si la empresa Camuzzi Gas del Sur ha presentado el nuevo cuadro tarifario, y si éste ya ha sido aprobado por el Ente a su cargo.

2) Si tiene previsto, en función de las nuevas tarifas, convocar a Audiencia Pública.

3) Cómo impactará la decisión del Gobierno Nacional en nuestra provincia.”

Por otra parte, a Camuzzi Gas del Sur, se sirva indicar:

“1) Si las recientes medidas anunciadas por el Gobierno Nacional, prevé la quita del subsidio al servicio de gas natural por red, en el ámbito de la provincia de Río Negro.

2) Si se ha presentado ante el ENARGAS el último cuadro tarifario. En su caso, indique a cuánto se incrementaría el valor del servicio a los distintos usuarios.

4) Si está previsto la aplicación del Programa de premios al ahorro.

5) Todo dato de interés que estime oportuno agregar.”

En función que nuevas publicaciones periódicas denunciaban (a través de la FEHGRA – Federación Empresaria Hotelera Gastronómica) que los



aumentos rondaban entre los 1000% y 2000% - Diario Río Negro 15 de mayo del 2016- la Defensora del Pueblo trasladó su preocupación al Ministro de Energía y Minería de la Nación, no sólo por el impacto que tiene en los usuarios residenciales la suba tarifaria, sino también la repercusión en los pequeños y medianos comerciantes, cuyo efecto indefectiblemente, se trasladará a los puestos de empleos.

Resta agregar, que las condiciones climáticas de la Región Patagónica distan de otras regiones del país, por lo que resultaría esencial garantizar la vigencia del subsidio al consumo de gas residencial que contemple toda nuestra región.

En concordancia con la intervención de la Defensora del pueblo de la provincia de Río Negro, el gobernador provincial, junto con demás gobernadores de la patagonia argentina, en reunión con autoridades de nación se estableció un tope de 400% para las tarifas de gas en la región patagónica.

El 24 de Mayo se han presentado 3 acciones de amparo con medidas cautelares contra el incremento del gas en Río Negro, ante los tres Juzgados Federales de las ciudades de Viedma, General Roca y San Carlos de Bariloche.

Ello así, el 2 de junio la Justicia Federal, primera Circunscripción, hizo lugar a la medida cautelar para que preventivamente se frene la aplicación

de las nuevas tarifas hasta tanto se defina la legalidad o legalidad en la aplicación de los nuevos valores.

En concordancia con lo dispuesto por la Justicia Federal, la Defensora del Pueblo se reunió con el Ministro de Energía y Minería de la Nación. Durante el encuentro fue analizada la situación suscitada por el nuevo cuadro tarifario del gas.

La Defensora transmitió, entre las cuestiones fundamentales, la necesidad de que los habitantes de la Línea Sur, sean incluidos en un cuadro tarifario especial que contemple la realidad geográfica y climática de esta región.

A ello el Ministro manifestó su interés en intervenir en la problemática, para lo cual trasladará el reclamo a las áreas correspondientes para un análisis pormenorizado.

Otros de los aspectos abordados su el del mecanismo de acceso que estipula la ley para que los ciudadanos puedan ejercer el derecho de acceso a la información veraz y adecuada a través de la audiencia pública.

En función de ello, se solicitó a la Ministra de Desarrollo Social de la Nación, su oportuna intervención en el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, para que se evalúe la posibilidad de incluir en un cuadro tarifario especial a los habitantes de la Línea Sur de la provincia de Río Negro, dada la realidad geográfica y climática de la región.



A todo ello, y en función que numerosos ciudadanos concurrieron a la Defensoría del Pueblo, tanto para gestionar su inclusión en el beneficio de la tarifa social, como a asesorarse sobre las vías disponibles para el ejercicio de sus derechos en el pago o no de las facturaciones recepcionadas, se requirió en carácter de colaboración informe:

“-Si se está implementando algún mecanismo para modificar, en función de lo emitido en la Resolución N° 99/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, la última facturación del servicio de gas por red domiciliario.

-Si los usuarios que han recepcionado las facturaciones con aumentos, deben igualmente abonarlas. En su caso, cómo se retribuirá la diferencia que surja con los nuevos cuadros tarifarios.

- Si a partir del aumento del servicio, se han realizado cortes por falta de pago en término, y de qué manera se está procediendo actualmente.

- Si está previsto implementar, conforme lo establecido en la Resolución N° 321/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, la facturación de servicio mensual.

- Todo dato de interés.”

El 9 de junio, la Defensora del Pueblo presenta un nuevo recurso judicial destinado a la declaración de inconstitucionalidad de la resolución N° 99/2016 del Ministerio de Energía de la Nación por resultar un acto

administrativo ilegal e ilegítimo que vulneraba la protección de los intereses económicos de los usuarios del servicio de gas.

Destacaba además que la resolución desoye la aplicación de garantías constitucionales ya que el criterio adoptado para los aumentos resulta desproporcionado, desigual e irracional al momento que no prevé los efectos económicos y sociales que se causan a los usuarios. En lo sustancial indicaba:..“*La resolución trae aparejadas consecuencias económicas en los ciudadanos con un severo impacto en los sectores más vulnerables como así a las áreas relacionadas con la salud, educación, pequeños comerciantes, clubes, cooperativas, ongs, que no pueden hacer frente a semejantes incrementos en un servicio público esencial*”(..)“*La decisión además de inconsulta, afecta notablemente el ejercicio de los derechos constitucionales y la capacidad económica de los usuarios por la desproporcionalidad de los incrementos*”. Sobre la medida precautoria, se hizo lugar el día 14 del mismo mes.

Por su parte, y en respuesta al pedido de informes, la empresa Camuzzi indicando “...*Respecto de la consulta acerca de si se está implementando algún mecanismo para modificar, en función de lo emitido en la Resolución n° 99/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, la última facturación del servicio de gas por red domiciliario, cabe señalar que una vez resueltas en nuestros sistemas de Facturación las*



modificaciones al Cuadro Tarifario previstas en la Resolución MINEM N° 99/2016, se procederá a devolver en la factura siguiente las bonificaciones determinadas en la misma a aquellos usuarios que tengan abonadas las facturas. A su vez, se re-emitarán las facturas que se encuentran impagas con las modificaciones de los topes tarifarios (400% usuarios Residenciales y 500% usuarios Servicio General P). Todo ello, en un todo de acuerdo a lo resuelto por el ENARGAS en la Resolución 1/3843.

Con relación al segundo punto consultado acerca de si los usuarios que recibieron las facturaciones con aumentos, deben igualmente abonarlas y en ese caso como se retribuirá la diferencia, es oportuno indicar que los usuarios no tienen la obligación de abonar las facturas con los nuevos incrementos. Como mencionamos en el párrafo anterior, las mismas serán remitidas y enviadas nuevamente a sus domicilios con la readecuación tarifaria prevista.

Continuando con vuestra Nota respecto de la consulta acerca de si se han efectuado cortes por falta de pago en término y cómo está procediendo esta Licenciataria actualmente, se destaca que no se realizaron cortes por falta de pago por facturas que contengan el nuevo cuadro tarifario. La gestión de morosidad de esta Distribuidora se encuentra actualmente suspendida dada la situación imperante.

Por último y respecto del último punto de su consulta acerca de si está previsto implementar conforme lo establecido en la Resolución N° 31/16 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación la facturación de servicio mensual, corresponde mencionar que está prevista su implementación y se está trabajando en los ajustes del sistema correspondientes.

En otro orden de ideas vale recordar que se encuentra vigente la Resolución 1/3784 emitida por el Ente Nacional Regulador del Gas mediante la cual se crea el Registro de Beneficiarios de la Tarifa Social. Al efecto los interesados podrán acceder a la tarifa social ingresando a la página web del Ministerio de Energía y Minería -www.minem.gov.ar- en la del ENARGAS -www.enargas.gov.ar-, o la de esta Distribuidora - www.camuzzigas.com-, como así también dirigiéndose a una de nuestras oficinas de atención comercial, conjuntamente con la documentación complementaria que respalde los motivos por los cuales solicita integrar dicho Registro”.

Por último, la defensora del Pueblo de Río Negro disertó en la audiencia pública convocada por el Gobierno Nacional tras el freno de la Corte Suprema a los aumentos del gas natural.

En el encuentro la Defensora también representó a sus dos colegas de Chubut y Neuquén y centró su discurso en el pedido de una tarifa diferenciada para las provincias patagónicas.



En primer lugar recordó la presentación de los tres amparos en la Justicia Federal para poner un freno a las tarifas y señaló que el incremento en los costos.

Expresó en su exposición *“la necesidad insoslayable de debatir la cuestión de fondo que es la afectación económica y social que los aumentos implican. Esta decisión atraviesa transversalmente a la familia, a la salud, a la educación, a los pequeños comerciantes, a los clubes de barrio, cooperativas, a las pymes, a la sociedad en su conjunto”*.

Por último dejó sentada la necesidad de la de la discusión regional para la aplicación de cualquier modificación en las tarifas de servicios públicos y reclamó que se explicita la estructura de costos que determina el precio de gas en boca de pozo, cifra hoy muy superior al costo internacional.

Las audiencias públicas por la tarifa del gas fueron el primer paso que dio el gobierno nacional luego del fallo de la [Corte Suprema que dejó sin efecto el "tarifazo"](#).

Finalmente, el Ministro de Energía emitió la Resolución 129, por la cual dispone un tope para las facturas de gas de usuarios residenciales, y también para los comerciales. La medida fue publicada el día 12 de julio en el Boletín Oficial. La nueva resolución es modificatoria de la Resolución 99/2016 por la cual el Ministerio de Energía disponía un tope del 400 y

500 por ciento para usuarios residenciales y comerciales respectivamente, sobre las tarifas vigentes al 31 de marzo.

A todo ello, se aguarda aún el tratamiento en el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, dependientes del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, evalúe incluir en un cuadro tarifario especial a los habitantes de la Línea Sur de la provincia de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

Opinión de la Defensora del Pueblo sobre el tarifazo del gas

La reciente decisión del gobierno nacional de solicitar el “per saltum” ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, para unificar bajo un solo tribunal, las demandas devenidas del desproporcionado aumento en la tarifa de gas, parece ser la acción jurídica más atinada a la que se recurrió para resolver,



lo que a mi criterio es la cuestión de fondo, la ilegalidad de las resoluciones que dispusieron esos nuevos valores.

Esta estrategia judicial podría poner un manto de claridad en este confuso esquema de tecnicismos jurídicos, multiplicidad de opiniones, atribuciones, competencias y cuestiones jurisdiccionales, en los que desembocó el llamado tarifazo y que en mi opinión solo lleva a dilatar la resolución final de este conflicto.

La postergación de una sentencia definitiva solo agrega más angustia y desazón en aquellas familias que hoy no pueden afrontar el pago de una boleta de gas, un servicio que los patagónicos consideramos vital.

La simple lectura de las demandas permite determinar como común denominador la desproporcionalidad, desigualdad e irracionalidad del “tarifazo”, que causan un severo impacto social y económico a los usuarios fundamentalmente en los sectores más vulnerables sobre los que el propio estado, debe velar.

Impedir la aplicación de los incrementos debe ser el primer paso que la Corte deberá abordar para atender la demanda social.

No obstante cualquiera sea la decisión final, esta deberá contemplar un aspecto sustancial que es el de la regionalización.

Nosotros hemos sostenido desde el principio, y lo hemos dejado sentado en los amparos presentados en los juzgados federales con jurisdicción provincial, que en el análisis debe considerarse indefectiblemente la cuestión regional.

No podrá haber racionalidad en una sentencia si esta no contempla las desigualdades territoriales. No debe ser simplemente una consecuencia aritmética la que se valore, sin la ponderación del clima, geografía, condiciones socio económicas. Sin esta ponderación, cualquier decisión al respecto volvería a ser arbitraria.



- Expediente Nº 14/2016: De oficio s/ Cambio tarifario en el servicio de energía eléctrica.

En el mes de febrero, y en el marco de los anuncios del Gobierno Nacional que establecía los precios de referencia de la energía eléctrica emitido por Resolución Nº 6/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, se inician actuaciones de oficio.

En ese entonces, numerosos medios de comunicación se hicieron eco de las inquietudes de usuarios que podrían ver reflejado dicho cambio tarifario en el incremento de sus facturaciones.

Siendo facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de hechos que lleguen a su conocimiento y se encuentre comprometido la afectación de un interés colectivo, se requirieron informes al Ente Provincial Regulador de la Energía -EPRE-, a la Empresa de Energía de Río Negro S.A. -EdERSA- y a las Cooperativas de Electricidad Bariloche Ltda -CEB-y de Electricidad y Anexos de Río Colorado Ltda. -CEARC-.

Al Ente Regulador, se sirva responder:

- 1) Si las distribuidoras EdERSA, CEB y CEARC elevaron sus cuadros tarifarios y si los mismos fueron aprobados por el Ente a su cargo.
- 2) Si se ha dado cumplimiento al art. 48 del Anexo I de la Ley 2902.

A EdERSA, CEB y CEARC:

1) Si la reciente medida del Gobierno Nacional, de la quita del subsidio a la electricidad, abarca a la provincia de Río Negro.

2) Si se están aplicando los precios de referencia establecidos en la Resolución Nº 6/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación. En función de ello y del último cuadro tarifario emitido por esa empresa, indique qué variables surge entre los mismos; y en caso de haberse incrementado el precio del servicio, detalle a cuánto asciende dicho valor.

4) De la totalidad de usuarios del servicio eléctrico, qué porcentaje de la población, estima podrá acceder al beneficio de la Tarifa Social.

5) Todo dato de interés que estime oportuno agregar.

Por otra parte, y en función de inquietudes formuladas por ciudadanos residentes en parajes de la provincia, se requirieron a los 36 Comisionados de Fomentos se sirvan informar la cantidad de pobladores residentes en cada uno de los Parajes, que no contando con acceso al servicio de gas natural, utilizan la energía eléctrica para calefaccionar sus viviendas. Asimismo, al EPRE, su oportuna intervención en el particular.

En respuesta a nuestra requisitoria, la Cooperativa de Electricidad y Anexos de Río Colorado Ltda. -CEARC- indicó:

"En virtud de la nota recibida en el día de la fecha informamos lo siguiente:



Punto 1: La Tarifa al usuario final en esta cooperativa esta armada de la siguiente manera:

$$TUF = \text{Costo Abastecimiento} + VAD$$

Donde: TUF: es la tarifa al usuario final.

VAD: es el Valor Agregado de Distribución.

Por ello al variar el Costo de Abastecimiento VARIA la tarifa al usuario final.

Punto 2: El nuevo Costo de Abastecimiento, en nuestro caso es entregado por la empresa EdERSA que es nuestro proveedor de energía, y entra en vigencia a partir de los consumos del 10 de Febrero del corriente año.

A la fecha no están definidos formalmente los nuevos costos de abastecimiento de la

CEARC por lo que es imposible determinar los cuadros finales.

Nuestra estimación es que para el caso de usuarios finales los valores serian:

Para tarifa Residencial

Para un Consumo bimestral	Citar. Vigente Hasta Enero2016	Con la nueva tarifa Febrero2016	Aumento estimado
250	\$ 207,09	\$ 280,26	35,3%
500	\$ 426,51	\$ 572,29	34,2%
1200	\$ 961,17	\$ 1.273,81	32,5%
1600	\$ 1.303,58	\$ 1.670,70	28,2%
3000	\$ 2.562,13	\$ 3.055,39	19,3%

Para una tarifa Residencial y Plan estímulo (aquel usuario que consuma entre un 10% Y un 20% menos que igual período año anterior):

Para un Consumo bimestral	Citar. Vigente Hasta Enero2016	Con la nueva tarifa Febrero2016	Aumento estimado
250	\$ 207,09	\$ 260,51	25,8%
500	\$ 426,51	\$ 532,79	24,9%
1200	\$ 961,17	\$ 1.179,01	22,7%
1600	\$ 1.303,58	\$ 1.544,30	18,5%
3000	\$ 2.562,13	\$ 2.818,39	10,0%



Para una tarifa Residencial y Plan estímulo (aquel usuario que consuma menos del 20% que igual período año anterior):

Para un Consumo bimestral	Cltar. Vigente Hasta Enero2016	Con la nueva tarifa Febrero2016	Aumento estimado
250	\$ 207,09	\$ 246,51	19,0%
500	\$ 426,51	\$ 504,79	18,4%
1200	\$ 961,17	\$ 1.110,61	15,5%
1600	\$ 1.303,58	\$ 1.453,10	11,5%
3000	\$ 2.562,13	\$ 2.647,39	3,3%

Para una tarifa Residencial Social (aquel usuario que cumpla con los requisitos instruidos por acción):

Para un Consumo bimestral		Cltar. Vigente Hasta Enero2016	Con la nueva tarifa Febrero2016	Aumento estimado
200	Consumos hasta 300 kWh.	\$ 178,29	\$ 165,21	-7,3%
700	Consumo < período anterior Consumo>	\$ 562,91	\$ 497,39	-11,6%

700	período anterior	\$ 562,91	\$ 620,19	10,2%
1500	Consumo < período anterior Consumo>	\$ 1.169,07	\$ 1.058,71	-9,4%
1500	período anterior	\$ 1.169,07	\$ 1.427,11	22,1%

Estos valores son siempre ENERGIA ETA, por lo que cualquiera de los valores se le debe incrementar las Tasas e Impuestos correspondientes.

Punto 4: Debido a que esta nueva Tarifa entra en vigencia a partir de 10 de Febrero 2016 Y esta cooperativa factura bimestralmente, ejemplo la última facturación realizada a los usuarios fue el período 2016.01 cuyos estados van aproximadamente desde los consumos del 15/11/2015 al 15/01/2016, el próximo estado se tomaría a mediados de marzo, recién ahí tendríamos una noción real de quienes pueden o no tener la tarifa social.

Una pequeña idea nos la puede dar el subsidio provincial que actualmente se está aplicando cuyo resumen es:

Una pequeña idea nos la puede dar el subsidio provincial que actualmente se está aplicando cuyo resumen es:

	Cantidad	MONTO DE Subsidio SIVA
Sub.EPRE N°462-Cláusula Residual (2)	304	-\$ 15.591,55
Sub.EPRE ResN°462-Jubil. y Pens. (5)	393	-\$ 41.150,44
Sub.EPRE ResN°462-Excombatientes (7)	2	-\$ 367,87
Sub.EPRE N°555/07-Discapacitados (9)	291	-\$ 75.747,80
Sub.EPRE N°025/06-Biblioteca (10)	1	-\$ 629,89
Sub.EPRE Res.462-Riego Agrícola (26)	3	-\$ 648,22
Sub.EPRE Prod.Emerg.Res.227-01 (40)		
Sub.EPRE N°462-EnLPriv.s/fines lucro (90)	2	-\$ 431,09
Sub.EPRE N°025/06-Club (92)	12	-\$ 6.168,89
Totales	1.008	-s 140.735,75

Punto 5: Por ahora no tenemos más nada que acotar.”

Por su parte, el Ente Provincial Regulador de la Electricidad – EPRE – informó “Sobre el primer punto, se interpreta que la consulta se refiere a

los Cuadros Tarifarios correspondientes al período Febrero-Abril 2016, por ser estos los alcanzados por la Resolución MEyM N° 06/16.

Dichos Cuadros Tarifarios del trimestre Febrero-Abril 2016, han recibido un tratamiento especial en virtud de todos los cambios introducidos por la mencionada Resolución MEyM N° 06/16 en el costo de abastecimiento correspondiente al Mercado Eléctrico Mayorista.

Tales cambios demandaron el debido análisis de sus alcances y correcta aplicación, lo que acarrea lógicas demoras en los trámites administrativos. A la fecha el EPRE ha dictado la Resolución EPRE N° 39/40-2016 sancionando el Cuadro Tarifario para LA DISTRIBUIDORA EdERSA correspondiente al trimestre de consumos Feb/Abr-16 Respecto a LAS DISTRIBUIDORAS CEB Y CEARC, los Cuadros Tarifarios que aplican ambas DISTRIBUIDORAS están confeccionados con la aprobación técnica y económica del EPRE, restando la emisión de las Resoluciones del EPRE correspondientes.

En esta etapa de la implementación de los nuevos precios de compra de energía eléctrica en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), prevista por las Resoluciones MEyM N° 6 Y 7/16 en lo que refiere a los planes estímulos de ahorro en el consumo y Tarifa Social, el EPRE ya celebró un convenio con el Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (SINTyS).

En cuanto al segundo punto, se interpreta que la consulta se refiere a si para la presente actualización trimestral del Cuadro Tarifario Febrero-Abril 2016, se aplicó el procedimiento previsto en el arto 48 de la Ley 2902. Al respecto, corresponde informar que el procedimiento de actualización trimestral de los Cuadros Tarifarios está definido en las respectivas Resoluciones de las distintas Distribuidoras, que resuelven la Revisión Ordinaria de Tarifas (Resolución EPRE N° 358/11 para la Distribuidora EdERSA, Resolución EPRE N° 440/14 para la Distribuidora CEB y Resolución EPRE N° 194/15 para la Distribuidora CEARC), en particular, en sus Anexos de "Procedimiento para la Determinación del Cuadro Tarifario". Tal procedimiento determina como se actualizan trimestralmente, de forma regular, los costos de abastecimiento de las distintas Distribuidoras, entre ellos los costos de abastecimiento del Mercado Eléctrico Mayorista. Cabe aclarar que la última Programación Estacional emitida por la ex Secretaria de Energía es del 27/11/2012 bajo Resolución N° 2016/12 Y tuvo vigencia hasta el 31/01/2016. La misma determinó precios monómicos de energía con y sin subsidios nacionales para cada Distribuidora agente del MEM. De esta forma ante el precio de compra de energía en el MEM fue "congelado" por parte de la Nación. Desde el 1/02/2016 rige la una programación estacional de precios para el trimestre Feb/Abr-16 bajo la Resolución MEyM N° 612016 razón por la

cual rigen nuevos valores de compra de energía, para EdERSA, la CEB y la CEARC, superiores en el orden del 400 % a los vigentes hasta Enero/16.

Al tratarse entonces de actualizaciones de Cuadros Tarifarios periódicas y regulares, previstas en el mecanismo vigente, que sólo alcanzan al costo de abastecimiento de las distintas Distribuidoras, las mismas no se enmarcan en el procedimiento extraordinario previsto en el arto 48 de la Ley 2902."

Dado que los incrementos tarifarios repercutieron desfavorablemente en todas aquellas familias que sólo contaban con servicio eléctrico, se recepcionaron nuevas peticiones de intervención ante la Defensora del Pueblo, por lo que se puso en conocimiento del Ministerio de Energía y Minería de la Nación la situación planteada por estos ciudadanos de la provincia de Río Negro, que no contando con servicio de gas natural por red, debían hacer uso de la energía eléctrica para calefaccionar sus viviendas y/o proveerse de agua por bombas.

Es por ello, que se requirió especialmente al Ministro evaluar la posibilidad de que éste conjunto de usuarios pueda **contar con una tarifa diferencial**, ya sea subsidiándoseles un porcentaje del valor por consumo, o tal el caso del noreste argentino, duplicándoseles el umbral de consumo gratuito para que puedan acceder a la Tarifa Social Federal.



En respuesta el Subsecretario de Coordinación de Política Tarifaria del Ministerio de Energía y Minería de la Nación *indicó* "...se hace saber que el Ministerio de Energía y Minería a través de la Resolución MEyM N° 6/2016 dispuso la aplicación de una Tarifa Social a aquellos usuarios que cumplan con los requisitos previstos en la normativa.

Por otro lado, el artículo 2° de dicha Resolución contempla el caso de usuarios del servicio público de electricidad que no obstante no cumplir con los requisitos dispuestos por la normativa, se encuentran en situaciones de vulnerabilidad económica, social o no pueden afrontar el pago de las facturas de suministro.

Dichas situaciones deben presentarse ante el Ministerio de Desarrollo Social, quien aconsejará la aplicación de Tarifa Social, contemplando las situaciones excepcionales que se presenten.

No obstante, de la lectura de las solicitudes se observa que los solicitantes del subsidio para la tarifa eléctrica son usuarios de garrafas. Al respecto se hace saber que se encuentran previstos beneficios en esos casos, que deberán tramitarse a través de la dirección programahogar@minem.gob.ar, en un todo conforme lo dispuesto por la [Resolución de la ex Secretaría de Energía N° 470/2015.](#)"

En atención a la sentencia dictada el 3 de Agosto de 2016, en autos: "FERNANDEZ, FRANCISCO MANUEL Y OTROS c/ PODER EJECUTIVO

NACIONAL-MINISTERIO DE ENERGIA Y MINERIA -ENRE- s/AMPARO LEY 16.986" -Expte. Nro. 33645/2016, en trámite ante el Juzgado Federal N° 2, Secretaría N° 2 de San Martín donde se resolvió: "*Hacer lugar a la medida interina, ordenando a las demandadas Estado Nacional (Poder Ejecutivo Nacional – Ministerio de Energía y Minería-, Ente Nacional Regulador de la Electricidad, la inmediata suspensión de los efectos de las Resoluciones nro. 6/2016, 7/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación y 1/2016 del ENRE., y ordenando a la COMPAÑÍA ADMINISTRADORA DEL MERCADO MAYORISTA ELECTRICO (CAMMESA), que se abstenga de aplicar el nuevo cuadro tarifario aprobado por la primera de las resoluciones citadas, respecto de todas las distribuidoras del país hasta tanto se realice la correspondiente audiencia pública. Por su parte, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), deberá arbitrar las medidas necesarias para el cumplimiento de lo aquí ordenado, debiendo comunicar a todos los agentes distribuidores y prestadores del servicio público del servicio de distribución de energía eléctrica del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), la medida dispuesta, haciéndoles saber que deberán suspender el cobro de las facturas emitidas como resultado de la aplicación del nuevo cuadro tarifario, y liquidar las facturas respectivas a los valores vigentes con anterioridad a las resoluciones referidas y hasta tanto se conteste el informe previsto por*



el art. 4 de la ley 26.854. Para el caso de que los aumentos facturados se hubiesen abonado a la fecha de notificación de la presente, sus importes deberán tenerse por pagados “a cuenta”, reintegrándose su monto en las próximas facturas hasta su compensación total. Asimismo, deberán abstenerse de realizar cortes de suministro por falta de pago, con fundamento en la normativa suspendida...” se solicitó en carácter de colaboración a la Gerencia General de Cammesa, indique qué medidas se estaban aplicando a partir de la notificación del fallo y si se habían notificado a las empresas distribuidoras de energía de la propician de Río Negro.

Por otra parte, a la Secretaría de Estado de Energía Río negro y al Ente Provincial Regulador de la Electricidad se informó que en entendimiento de esta Defensoría del Pueblo, resultaba pertinente en virtud de lo expuesto en el fallo citado, se debería acatar lo allí resuelto, en especial en consideración a que la empresa EDERSA y las cooperativas de Río Colorado y San Carlos de Bariloche, se abstuviesen de realizar cortes del suministro por falta de pago hasta tanto se resuelva la situación de fondo. Asimismo se puso en conocimiento, que dichos autos fueron elevados a la Corte Suprema de Justicia de la Nación adjuntados a otra causa colectiva (“Abarca Walter José y otros c/ Estado Nacional-MEyM y otros s/ amparo ley 16.986”- Expte. Nº FLP 1319/16) con la intención de que el máximo

órgano jurisdiccional resuelva la cuestión de fondo a nivel nacional, abarcando necesariamente la tarifa en Río Negro, y así evitar sentencias contradictorias y garantizar seguridad jurídica, fundados en economía procesal y la gravedad institucional.

Seguidamente, se emitió la Recomendación Nº 683/16DPRN, que en lo sustancial expresaba:

“...Que, con motivo de los incrementos, se presentaron distintas acciones judiciales en todo el país, y por ante el Juzgado Federal Nº 2 de San Martín, los Sres. Francisco Manuel Fernández, Vanina Edith Collavini, Claudia Inés Arce y el Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad –CEPIS-, promoviendo acción de amparo contra el ESTADO NACIONAL –PODER EJECUTIVO NACIONAL -MINISTERIO DE ENERGIA Y MINERIA- y EL ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD, a fin de que se declare la nulidad de las Resoluciones Nº 6/2016 de dicho Ministerio, entre otras cuestiones.

*Que, la presentación supra referida dio origen a los autos: “**FERNANDEZ, FRANCISCO MANUEL Y OTROS c/ PODER EJECUTIVO NACIONAL- MINISTERIO DE ENERGIA Y MINERIA -ENRE- s/AMPARO LEY 16.986 Expte. Nro. 33645/2016.***

Que, asimismo, se presenta en aquellos obrados Consumidores Argentinos -Asociación para la defensa, educación e información de los

consumidores- solicitando se lo incorpore como litisconsorte de la parte actora en el presente proceso.

Que, esta asociación, en virtud de la representación colectiva ejercida, solicita la ampliación de la clase afectada en el expediente, **a todos los usuarios de energía eléctrica del país**, hasta tanto se realicen las audiencias públicas previstas por los art. 48 y 74 de la ley 24.065, fundando su petición en razón de que la Resolución 6/2016, que la caracteriza como la primera norma de incremento tarifario dictada sin realizar audiencia pública, establece el precio del mercado mayorista de la energía, que es utilizado por los transportistas y distribuidores de todo el país como base de cálculo para sus tarifas.

Que, el precio mayorista es esencial ya que a partir de ello se establecen los precios del transporte y distribución de la energía, que es realizada por las empresas asociadas a ADEERA (Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina), el cual no puede ser escindido de la tarifa final.

Que, en dichos autos, la Dra. Forns, Jueza Federal a cargo de aquel Juzgado, dicta sentencia, en fecha 03 de Agosto de 2016, haciendo "lugar a la medida interina, ordenando a las demandadas Estado Nacional (Poder Ejecutivo Nacional – Ministerio de Energía y Minería-, en Ente Nacional Regulador de la Electricidad, la inmediata suspensión de los

efectos de las Resoluciones nro. 6/2016, 7/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación y 1/2016 del ENRE., y **ordenando a la COMPAÑÍA ADMINISTRADORA DEL MERCADO MAYORISTA ELECTRICO (CAMMESA), que se abstenga de aplicar el nuevo cuadro tarifario aprobado por la primera de las resoluciones citadas**, respecto de todas las distribuidoras del país hasta tanto se realice la correspondiente audiencia pública... **el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)**, deberá arbitrar las medidas necesarias para el cumplimiento de lo aquí ordenado, **debiendo comunicar a todos los agentes distribuidores y prestadores del servicio público de distribución de energía eléctrica del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), la medida dispuesta, haciéndoles saber que deberán suspender el cobro de las facturas emitidas como resultado de la aplicación del nuevo cuadro tarifario, y liquidar las facturas respectivas a los valores vigentes con anterioridad a las resoluciones referidas** y hasta tanto se conteste el informe previsto por el art. 4 de la ley 26.854. **Para el caso de que los aumentos facturados se hubiesen abonado a la fecha de notificación de la presente, sus importes deberán tenerse por pagados "a cuenta", reintegrándose su monto en las próximas facturas hasta su compensación total.** Asimismo, **deberán abstenerse de realizar cortes**

de suministro por falta de pago, con fundamento en la normativa suspendida...

Que, el principio de la audiencia pública, tiene raigambre constitucional, a fin de posibilitar la efectiva participación de los interesados, los usuarios y consumidores.

Que, más allá de lo resuelto en los autos referenciados, los mismos fueron elevados a la Corte Suprema de Justicia de la Nación adjuntados a otra causa colectiva ("Abarca Walter José y otros c/ Estado Nacional-MEyM y otros s/ amparo ley 16.986"- Expte. N° FLP 1319/16) con la intención de que el máximo órgano jurisdiccional resuelva la cuestión de fondo a nivel nacional, y así evitar sentencias contradictorias y garantizar seguridad jurídica, fundados en economía procesal y gravedad institucional.

Que, sin perjuicio de los distintos trámites procesales, y grado de aplicación de las medidas cautelares, considero que debe prevalecer ante todo la protección y defensa de los usuarios rionegrinos a utilizar el servicio eléctrico sin que exista riesgo de corte...."

"...Que, atento lo detallado en los apartados precedentes, resulta conveniente RECOMENDAR al EPRE, a EDERSA S.A., a la CEARC y a la CEB que: 1) Suspendan el cobro de las facturas emitidas como resultado de la aplicación del nuevo cuadro tarifario y liquiden las facturas respectivas a los valores vigentes con anterioridad a las resoluciones

referidas; 2) Se abstengan de realizar cortes de suministro por falta de pago, con fundamento en la normativa suspendida, hasta tanto se resuelva el fondo de la cuestión."

En respuesta a nuestra requisitoria, la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico Sociedad Anónima – Cammesa- indicó "...por la presente le informo que la medida interina dispuesta con fecha 3 de agosto de 2016 en los autos caratulados "Fernández, Francisco Manuel y otros c/ Poder Ejecutivo Nacional - Ministerio de Energía y Minería - ENRE s/ Amparo Ley 16.986" (Expte. N° 33.645/2016) referida en su Nota (en adelante, la "Medida"), ha perdido eficacia el pasado 5 de agosto de 2016. En efecto, tanto en los considerandos como en el punto 1) de la parte resolutive de la Medida, la Magistrada interviniente expresamente hace saber que se trata de una medida interina de las previstas en el tercer párrafo del inciso primero del Artículo 4° de la Ley 26.854. Al respecto, destacamos que la eficacia de este tipo de medidas, conforme se desprende de la propia Ley 26.854, se extiende hasta la presentación del informe donde el Estado Nacional o el ente descentralizado demandado de cuenta del interés público comprometido por la solicitud. El informe a que se hace referencia precedentemente fue presentado por el Estado Nacional - Ministerio de Energía y Minería con fecha 5 de agosto



de 2016, de acuerdo a lo informado por la Secretaría de Energía Eléctrica del mencionado ministerio a CAMMESA por nota NO-2016-00618237-APN-SECEE#MEM, y por ello la Medida perdió eficacia.

Por lo expuesto, CAMMESA continúa aplicando los precios de energía y potencia aprobados por la Resolución MINEM N° 6/2016 Y su continuadora Resolución SEE N° 41/2016 en todo el país, salvo para el ámbito geográfico de la Provincia de Buenos Aires en dónde, transitoriamente, no se están aplicando dichos precios por imperio de la medida cautelar dictada en la causa "Abarca, Walter José y otro c/ Estado Nacional - Ministerio de Energía y Minería y otro s/ Amparo Ley 16.986" (Expediente N° 19/2016), en trámite ante la Justicia Federal de La Plata, que dispuso la suspensión por el término de tres (3) meses de las Resoluciones del Ministerio de Energía y Minería N° 6/2016 Y 7/2016 Y la Resolución ENRE N° 1/2016 para el ámbito geográfico de la Provincia de Buenos Aires."

Por su parte, la Empresa EdERSA, a la recomendación de la Defensora del Pueblo respondió "...Al respecto y como será de su conocimiento EdERSA no ha sido notificada formalmente de ninguna medida por parte del EPRE. A todo evento, cabe destacar que EdERSA no es ni ha sido parte del expediente por Ud. citado ("FERNANDEZ FRANCISCO MANUEL Y OTROS c/ PODER EJECUTIVO NACIONAL- MINISTERIO DE

ENERGIA Y MINERIA - ENRE s/ AMPARO LEY 16.986") ni ha sido notificado de dicha resolución, habiéndonos anoticiado informalmente esta parte de esa controversia a través de los medios de comunicación.

A ello se agrega que el fallo mencionado, además de no encontrarse firme, es de jurisdicción federal, que es una jurisdicción ajena a la jurisdicción provincial en la que se desenvuelve la actividad de EdERSA. A todo evento y como bien sabrá quien tiene competencia en materia tarifaria sobre EdERSA no son las autoridades citadas en el fallo por Ud. mencionado, sino el EPRE, como ente regulador provincial de la electricidad conforme se desprende, principalmente, del Contrato de Concesión y de las leyes provinciales Nros. 2902 y 2986. Bajo ese contexto, debo resaltar que EdERSA fue autorizada a facturar los montos de las facturas emitidas, no habiendo sido notificada de otra resolución o medida posterior que instruyera a la compañía en otro sentido.

En virtud de lo expuesto, y hasta tanto EdERSA sea notificada formalmente de una Resolución en contrario por parte de la autoridad competente, nos vemos imposibilitados de acceder a la recomendación efectuada."



Por lo expuesto precedentemente, y en atención a la audiencia pública a celebrarse el día 15 de diciembre, se continúa con el tratamiento del expediente.

Estado actual: en trámite.

Palabras de la Defensora del Pueblo Dra. Nadina Díaz
en la audiencia pública por el servicio de gas

“Vengo a esta Asamblea pública en mi carácter de Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, asumiendo además la representación delegada de la amplia región de la Patagonia argentina, como son las provincias de Neuquén y Chubut, cuya realidad respecto a las tarifas de gas, debe estar claramente diferenciada con el resto del país.

Cumplir con la manda constitucional, la concreción de esta Asamblea, si bien no es vinculante, nos acerca un paso más a la definición de un problema no solo económico sino fundamentalmente social.

Esta situación deviene a nuestro criterio, y como lo hemos dejado sentado en los recursos de amparos presentados en el fuero federal de la Provincia de Río Negro, de la aplicación arbitraria de aumentos en la tarifa del gas.

El acceso al servicio público de gas constituye un derecho humano básico amparado entre otros cuerpos normativos, por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Culturales y Sociales, el cual tiene rango constitucional por imperio del artículo 75, inciso 22 de nuestra Carta Magna.



Como lo he señalado, más allá de esta audiencia que tiene por finalidad explicar un desatino, creemos en la necesidad insoslayable de debatir la cuestión de fondo, que no es la de aplicar nuevos valores en un servicio público. Estamos debatiendo la afectación económica pero también social que esto implica.

Esta decisión atraviesa transversalmente a la familia, a la salud, la educación, a los pequeños comerciantes, a los clubes de barrios, cooperativas, a las pymes, a la sociedad en su conjunto, aplicándole un acicate en su lucha diaria, en muchos casos, por la subsistencia misma.

Esta Defensoría, ha dejado sentada oportunamente la inobservancia de aspectos constitucionales y legales de las resoluciones que dispusieron los incrementos. Lo ha hecho a

través de sendos amparos presentados ante la justicia federal que tienen jurisdicción en la provincia de Río Negro.

Pero ese debate es materia judicial.

Lo que vengo a expresar hoy es la necesidad de que cada decisión del Gobierno nacional en este, como en otros tantos aspectos, debe contemplar necesariamente al ser humano, como único destinatario de los efectos de sus decisiones.

No podemos vaciar de contenido cada una de las medidas y que estas expresen solamente el resultado de una ecuación económica.

Hay vastos sectores en nuestra sociedad que no están en condiciones de asumir un costo adicional en sus alicaídos ingresos. Es por ello que señalamos la necesidad de que



cada acción del estado tenga la necesaria cuota de racionalidad y sensibilidad.

Toda búsqueda de una solución a desfasajes en la formación de su precio, fundamentalmente en servicios públicos, debe contemplarse con una visión más abarcativa de la problemática que contemple las desigualdades y las realidades sociales de cada región.

Por ello, si bien se ya se ha anticipado por parte de las autoridades competentes, dejo planteada en representación de la región patagónica que hoy represento, la necesidad de una discusión regional para la aplicación de esta o cualquier modificación que se pretenda realizar en las tarifas de los servicios públicos que brinda el estado.

Además, el Gobierno Nacional debe en primer lugar, explicitar y detallar cual es la estructura de costos que determina el

precio del gas en boca de pozo, ya que solo se ha limitado a manifestar que se debe incrementar el mismo al precio de 7 dólares por millón de btu, sin especificar cómo se llega a ese valor el cual es muy superior incluso al costo internacional.

Agrego a esto que el ENARGAS, en su objetivo principalísimo de proteger adecuadamente los derechos de los consumidores, tal como lo expresa la ley 24076/92, tiene una virtual ausencia en la Patagonia, dejando en un estado de orfandad a los consumidores.

El ENARGAS debe asumir una posición activa de representación de los intereses del Estado argentino por sobre los intereses empresariales y exigir la actualización del plan de inversiones que las firmas distribuidoras deben realizar para multiplicar y mejorar el servicio.



En mi Patagonia, el clima impacta fuertemente en cada hogar en cada empresa, en cada club. Es por eso que no puede haber racionalidad en las decisiones si no se contemplan las desigualdades territoriales.

La tarifa no puede ser una consecuencia aritmética. Debe ponderar indefectiblemente estas características. Sin ello cualquier decisión volverá a ser arbitraria desde lo económico y desde lo social. El costo de vida en el sur del país es mayor que el de otras zonas. Por eso esta diferenciación no debe verse como un privilegio sino como una cuestión de equidad.

Resta recordar en este aspecto que las Provincias no pueden ser ajenas a estas decisiones.

La reforma constitucional de 1994, impone un nuevo estatus jurídico y en su artículo 124 estableció que “corresponde a las Provincias el dominio originario de los recursos naturales existentes en su territorio”.

Más allá de las interpretaciones jurídicas que surgen del concepto del dominio originario, cabe si entender que debe darse una relación armónica entre los que poseen la propiedad del bien y de quienes lo explotan: Ello implica que las Provincias no pueden ser meras espectadoras de decisiones de esta naturaleza, sino que deben ser partícipes activos de las decisiones que en materia hidrocarburífera se adopten y que en definitiva hace a la calidad de vida de todos y cada unos de los habitantes.

No obstante en cuanto a la cuestión puntual que nos ocupa, vengo a reiterar en esta Asamblea, entre otros aspectos, los fundamentos expuestos en los recursos de amparos interpuestos ante los Juzgados Federales con jurisdicción en Río Negro.

Sintéticamente y para no redundar en cuestiones que son materia de debate judicial, la Defensoría del Pueblo de Río Negro, promovió acción de amparo con el objeto de que se



declare la nulidad de las resoluciones de dicho Ministerio, que son hoy, aunque no vinculantes, materia de discusión en esta Asamblea.

Dos de los tres Juzgados Federales en cuyas sedes hicimos esta presentación, hicieron lugar a la medida, disponiendo para sus respectivas jurisdicciones la suspensión de los efectos de las resoluciones que disponían el aumento.

Los tres expedientes, con diferentes resoluciones, siguen sus cursos en virtud de las apelaciones o solicitudes de acumulación con otras acciones colectivas de acuerdo a las acordadas de la Corte Suprema de Justicia de la Nación

En dicha oportunidad solicitamos la declaración de inconstitucionalidad de las resoluciones del Ministerio de Energía y Minería de la Nación que disponían aumentos en el

cuadro tarifario del servicio, como así de toda otra resolución que afecten los derechos de los usuarios rionegrinos del servicio público de gas.

Dijimos que la resolución 99/16, que dispuso el límite porcentual, vulnera los derechos constitucionales de protección de los intereses económicos de los usuarios y el acceso a una información adecuada y veraz, conforme lo establece el artículo 42 de la CN.

Vulnera el derecho constitucional de participación de los usuarios y el derecho de propiedad constitucional que prevé el artículo 17 de la Carta Magna.

Asimismo requerimos se decreten las medidas cautelares solicitadas y se dicte sentencia definitiva, declarando además la inconstitucionalidad por ilegitimidad manifiesta de las



resoluciones emanadas en este sentido por el Ministerio de Energía y Minería y de cualquier otra resolución que sean consecuencia de las resoluciones impugnadas.

Señalamos que se trataba de actos administrativos que eran ilegales e ilegítimos y vulneraban la protección de los intereses económicos y sociales de los usuarios, al desconocer los preceptos jurídicos de proporcionalidad, igualdad, racionalidad y legalidad, al momento que no prevé la realidad económica y social que atraviesan los usuarios del servicio. Esa circunstancia se advierte al momento en que se pretende que los residentes y comerciantes tengan que tolerar un aumento cuando ello sigue siendo de imposible cumplimiento.

Estos aspectos no sólo involucran a los usuarios con redes de gas domiciliario, sino a aquellos que no cuentan con este

servicio y deben abastecerse de garrafas o tubos que quedaron sujetos también a aumentos en sus valores.

Aun ahora, a la luz de las modificaciones que el ministerio de Energía pretende introducir para morigerar los impactos de las resoluciones originarias, sostenemos que todo aumento debe tener su cuota de racionalidad y progresividad y que coadyuve a la recuperación salarial de todos los trabajadores.

No solo eso sino que, para echar un manto de claridad sobre todo este debate, existe la imperiosa necesidad de que el Ministerio de Energía y Minería de a conocer las bases sobre las que pretende establecer nuevos cuadros tarifarios, partiendo de la necesaria e ineludible información de los valores que determinan el precio de gas, partiendo del precio de boca de pozo.



Señores: Hay una acción judicial. Pero lo que más debe movilizarnos, es el claro y justo reclamo social de los que menos tienen, de los que por vivir en regiones frías y alejadas, son los más afectados, de aquellos que sufren las consecuencias de medidas de esta naturaleza.

El reclamo es sencillo y directo. Dispongamos tarifas racionales que contemplen la necesidad de ir adecuando los valores reales del producto, pero que también tengan en cuenta la realidad de cada hogar, de aquellos que viven en regiones como la Patagonia donde el frío impera y las

condiciones sociales y económicas y de infraestructura de servicios hacen necesario tener un tratamiento diferenciado .

Tengamos una mirada más abarcativa.

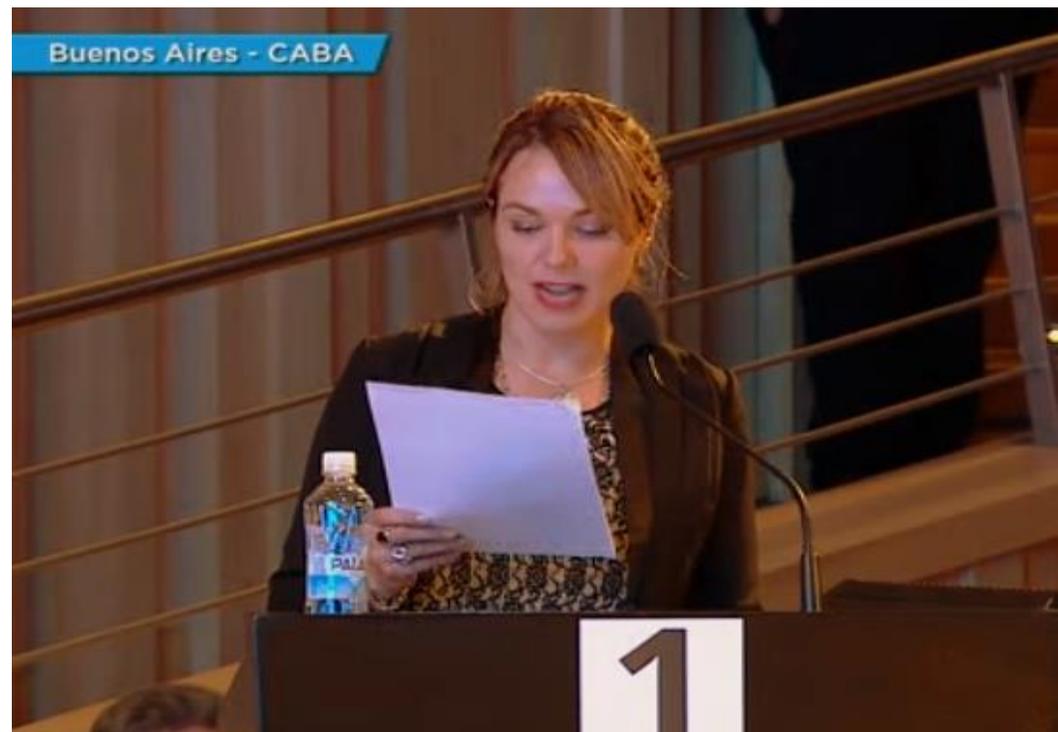
No solo son fríos los números.

Hace frío en miles de hogares argentinos.”



DefLa Densora del Pueblo Nadina Díaz, firma el Recurso de Amparo que presentó ante los tres juzgados federales con asiento en Negro, donde quedó asentada la inobservancia constitucional y legal de las resoluciones que dispusieron los incrementos de las tarifas de gas a nivel nacional.

Discurso de la Defensora del Pueblo de Río Negro, en el que, en representación de la Patagonia en la Audiencia Pública Nacional, defendió los intereses de la amplia región por de los aumentos desmedidos de la tarifa del gas. “Señalamos la necesidad de que cada acción del estado tenga la necesaria cuota de racionalidad sensibilidad” expresó ante la asamblea.



El nuevo cuadro tarifario del gas responde gran parte de las demandas planteadas

La reciente resolución del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, determinando los nuevos precios del gas natural y gas propano, que reemplaza su similar N° 28 de marzo pasado, que dio lugar al llamado tarifazo, viene a responder en gran medida a las expectativas de los usuarios luego del generalizado reclamo social que se dio a lo largo y ancho del país y del que esta Defensoría se ha hecho eco a través de recursos de amparos ante la justicia federal.

Señalamos oportunamente, tanto en la vía judicial como en el marco de la Asamblea Pública, la inconstitucionalidad de las medidas que desconocían los preceptos jurídicos de proporcionalidad, igualdad, racionalidad y legalidad al determinar aumentos desproporcionados, desiguales e

irracionales al momento de que no preveían los efectos sociales y económicos que se causaban a los usuarios.

Aun más, reclamábamos un tratamiento regional de las tarifas por las desigualdades territoriales que nuestro país plantea.

A la luz de la última resolución nacional, muchos de estos aspectos, se han tenido en cuenta a la hora de establecer los nuevos valores y las excepciones reclamadas.

En este sentido cabe destacar en primera instancia, el sostenimiento del régimen de Tarifa Social, dirigida especialmente a los sectores más vulnerables de la sociedad, con una bonificación del 100 por ciento del precio del gas consumido, abonando únicamente el usuario los segmentos de transporte y distribución.

Otra de las cuestiones que se ha tenido en cuenta es la gradualidad que reclamamos, ya que la nueva norma legal propicia un plan o sendero de reducción gradual de subsidios.



La readecuación tarifaria prevé que recién en abril de 2018 se alcanzaría el nivel de reducción de subsidios con ajustes por porcentajes fijos en abril y octubre de cada año y alcanzar la eliminación total en 2019 para el país. También, como respuesta a la necesidad de un tratamiento regional diferenciado, la resolución nacional plantea la excepción de la Patagonia, Malargüe y la Puna, que parten de precios inferiores, con una reducción más gradual que terminará recién en el 2022.

Es decir que según la resolución, la progresión prevista para la Patagonia que en la actualidad abona solo el 2%, en abril de 2018, pagará el 28% y en octubre de 2019 el 57%. La reducción progresiva de los subsidios en ningún caso alcanzará a los beneficiarios de la Tarifa Social.

La resolución nacional también hace referencia explícita a la participación y el rol cumplido por la Defensoría del Pueblo quien planteó entre otros aspectos, la necesidad de ajustar los criterios de inclusión y de establecer una tarifa específica

para entidades de bien público y clubes entre otros, como así la situación de las pequeñas y medianas empresas.

En este aspecto ambos segmentos de usuarios han sido considerados en la nueva resolución, al igual que los usuarios de gas propano indiluido por redes y se modificaron los precios en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (PIST), que limita el impacto de la readecuación de precios en el sector del GNC.

Creo que el reclamo social del que esta Defensoría se ha hecho eco y participe activo, ha logrado una respuesta más atinada del gobierno nacional en cuanto a la protección de los intereses económicos de los usuarios del gas, sin desconocer la legitimidad de la necesaria readecuación de los valores de este servicio esencial.

Creo que el arduo trabajo que nos propusimos de defender los derechos de todos y cada uno de los rionegrinos tanto a través del reclamo judicial como en la reunión con el ministro Aranguren y en la Audiencia Pública donde representamos no



solo a Río Negro sino a Neuquén y Chubut, ha aportado a la cuota de entendimiento que debe darse para alcanzar cambios que beneficie a la sociedad en su conjunto para alcanzar una mejor calidad de vida.

* Otros expedientes iniciados en el organismo:

- Expediente Nº 359/2016 DPRN: s/ Solicita cambio de titularidad en servicio de gas.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Viedma quien cumpliendo los requisitos para acceder al beneficio de la tarifa social, solicitaba el cambio de titularidad del servicio de gas natural por red. Cuestionaba la disposición de la empresa Camuzzi Gas del Sur que accedía a su requisitoria, recién con el cierre del próximo bimestre.

Sin perjuicio de la incompetencia de la Defensoría del Pueblo para entender en la demanda, a los fines de brindar atención adecuada al pedido de la ciudadana, se derivó la presentación a la empresa Camuzzi Gas del Sur.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 542/2016 DPRN: s/ Cuestiona facturación de Camuzzi Gas del Sur.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Las Grutas, que cuestionaba la última facturación emitida por la empresa Camuzzi Gas del Sur, dado que el importe del valor por el servicio se había duplicado en relación al mismo período del año anterior, sin perjuicio de haber mantenido un consumo similar.

A los fines de brindar una respuesta oportuna a la demanda de la ciudadana, se corrió traslado de la presentación a la Oficina Comercial Viedma de Camuzzi Gas del Sur.

Se puso en conocimiento de la reclamante la respuesta brindada por la empresa para que formule las observaciones que estime oportunas.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 529/2016 DPRN: s/ Cuestiona proceder de la empresa EdERSA.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de un ciudadano de Viedma que cuestionaba el proceder de la empresa EdERSA en ocasión de haberle cortado el servicio y retirado el medidor. Indicaba no desconocer la existencia de la deuda, sin perjuicio de lo cual, requería se agilicen los plazos de reconexión del servicio, incluso aún en aquellos en



que son inquilinos quienes deben realizar el trámite. Por otra parte, cuestionaba la falta de respuesta adecuada a sus reclamos de falta de recepción de las facturaciones y falta de notificación de intimación por falta de pago.

Sin perjuicio de la incompetencia de la Defensoría del Pueblo para entender en la cuestión denunciada, a los fines de brindar una respuesta adecuada al requerimiento del demandante, se derivó la presentación a la Oficina Comercial Viedma de la empresa EdERSA y a la Dirección de Comercio.

Sin perjuicio de la repuesta brindada por la empresa, se está a la espera del informe que pudiera emitir la Dirección de Comercio.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 555/16: s/ Solicita tarifa social.

Se iniciaron las actuaciones con la recepción del escrito de una ciudadana de General Roca, quien manifestaba desconocer si se había dado curso a su trámite de inclusión como beneficiaria de la tarifa social para los servicios de electricidad y gas natural por red. Por otra parte requería, en función de ser jubilada y teniendo certificado de discapacidad, la reducción de los importes del servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales, dado sus magros ingresos.

Habiéndose realizado consulta en la página oficial de la empresa EdERSA, se pudo constatar que la ciudadana contaba con el beneficio de la tarifa social. Ello obstante, y a los fines de brindarle una respuesta adecuada a sus reclamos, se corrió traslado de la presentación a la empresa Aguas Rionegrinas.

De la respuesta obtenida se dio traslado a la reclamante quien no realizó observaciones al respecto.

Estado actual: en archivo.

Agua

- Expedientes: 286/2016 DPRN, 288/2016 DPRN, 10/2016 DPRN y 507/16 DPRN: s/ Revisión extraordinaria de tarifa.

La empresa ARSA, la Junta Vecinal del Barrio San Ignacio del Cerro de San Carlos de Bariloche, la Cooperativa de Agua Potable y otros servicios públicos de Lamarque Ltda, la Cooperativa de Agua Potable e Integrales Villa Manzano Ltda., Cooperativa de Agua y Servicios de General Conesa Ltda concesionarios prestadores del servicio de agua potable y desagües cloacales solicitan en el presente ejercicio la revisión tarifaria, con el propósito de recomponer la ecuación económico-financiera del contrato, en atención al desfasaje originado por el crecimiento de los costos



laborales y de otros rubros, ocurridos con posterioridad al incremento tarifario aprobado mediante los respectivos decretos.

Dichos organismos presentan el Estudio de Revisión Tarifaria tendiente a mantener el equilibrio económico financiero del contrato vigente.

El Departamento provincial de Aguas en su función de ente regulador estudia técnicamente el pedido y habilita o rechaza el procedimiento mediante Resolución, publica la misma en el Boletín Oficial, pone a disposición toda la documentación para ser consultada especificando lugar y horarios, establece plazos para que los usuarios presenten sus opiniones, notifica el pedido de reajuste a la Defensoría del Pueblo.

Mediante el Decreto N° 1256/16 de agosto 2016 se aprueba la aplicación de un incremento del 71,34% sobre los valores vigentes para la prestación del servicio público de agua potable y desagües cloacales concesionado a Aguas Rionegrinas, en 2 tramos al 01/10/2016.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 88/2016 DPRN: s/ solicitud de informe por facturación de AGUAS RIONTEGRINAS S.A.

Se recibió el reclamo de una vecina de la localidad de Choele Choel, quien denunció un excesivo monto en el período 1/2016 de la factura de A.R.S.A.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación solicitando informes al Departamento Provincial de Aguas de la Provincia de Río Negro, al Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda de la Provincia de Río Negro y a Aguas Rionegrinas S.A.

De las respuestas obtenidas se dio traslado a la reclamante quien no realizó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

SANEAMIENTO Y MEDIO AMBIENTE

La situación que se presenta en las grandes ciudades, debido al crecimiento demográfico, y la incorrecta o falta de planificación urbana, representa un desafío ante las diversas



necesidades en la convivencia, seguridad y respeto a los derechos humanos dentro de nuestra sociedad.

Entre las principales problemáticas que se visualizan, encontramos el Derecho al Ambiente, un ambiente sano, adecuado, equilibrado y saludable, un bien que pertenece a todos los habitantes del planeta, y por el cual debemos trabajar y ser más responsables, para resguardarlo y evitar comprometer el desarrollo, disfrute y goce de este derecho a generaciones presentes y futuras.

Este tema se relaciona con el impacto ambiental por el crecimiento urbano, por cuanto los recursos hídricos disponibles en las cercanías de las ciudades (ríos, lagos, arroyos, etc.), se están degradando por la contaminación, debido al vuelco de líquidos cloacales sin tratamiento, deteriorando de este modo la calidad del agua, bien esencial para la vida de todo ser vivo.

Si hacemos una interpretación extensiva del derecho a la vida, debemos exigir al Estado que adopte medidas necesarias para eliminar cualquier amenaza contra este derecho, como así también la obligación de velar por el acceso universal a las condiciones mínimas en materia de alimentación, abastecimiento de agua potable, vivienda, salubridad e higiene.

En el informe del año 2002, el Relator de NNUU (Naciones Unidas), observó sobre el derecho a la alimentación, que el hambre, las deficiencias nutricionales y el consumo de agua contaminada son causas de millones de muertes cada año en el mundo, siendo los niños las principales víctimas. En opinión, el Relator sostuvo “que resulta imposible tratar de la nutrición y la seguridad alimentaria sin hacer referencia al agua potable. El agua potable es esencial para una nutrición adecuada”.



Otro elemento del derecho a la alimentación es el agua utilizada para el riego, dado que es necesaria para la producción de sustento para los seres humanos y condición de aprovechamiento del resto de los alimentos.

Siguiendo con este tema la Relatoría de NNUU también se ha pronunciado respecto al acceso al agua potable y a un saneamiento adecuado. Llama la atención la insuficiencia de los recursos presupuestarios que los Estados dedican al agua y al saneamiento, pese que el acceso a los mismos es un requisito fundamental para asegurar la supervivencia, el desarrollo, el crecimiento y el derecho a la salud.

El derecho de saneamiento constituye un importante tema porque la recolección, transporte, tratamiento y eliminación de los desechos humanos es primordial para reducir las enfermedades de millones de personas, y sigue siendo una de las causas principales de la contaminación del agua y del ambiente. Actualmente el saneamiento sigue siendo un

desafío pendiente, ya que los avances en la temática son escasos.

El derecho a un medio ambiente sano conlleva también la necesidad de velar por el suministro adecuado de agua potable, el acceso a condiciones sanitarias básicas y la prevención y reducción de la exposición de la población a factores ambientales que pudieran afectar su salud.

Por eso es necesario revertir los parámetros actuales de sobreexplotación y contaminación de los recursos naturales, e instaurar un medio de aprovechamiento y gestión integrada y sostenible de los mismos.

En relación a los cuerpos de agua que existen en el planeta, este enfoque global exige gestionar en forma coordinada los recursos superficiales y subterráneos para garantizar el acceso universal y seguro para todas las generaciones, como así también un entorno saludable y la conservación de los ecosistemas.



En nuestra provincia nos encontramos con diversos problemas que afectan la **calidad del agua y el ambiente**, ya que sobre el extenso río Negro (zona del alto valle, valle medio y valle inferior), se encuentran muchas ciudades que en los últimos años han incrementado notablemente su población. Lo mismo sucede en la zona andina (S. C. de Bariloche y El Bolsón) respecto de las urbes cerca de los lagos.

También nuestra provincia tiene gran cantidad de producción frutícola, «chacras», que se extienden a lo largo del río, desechando en determinados meses del año, productos agroquímicos para el cuidado de las plantas, pero nocivos y tóxicos para otros seres vivos.

Desde nuestro organismo hemos abordado estas problemáticas iniciando expedientes administrativos, con su correspondiente resolución y pedido de informes, hasta llegar, en algunos casos a realizar una presentación ante la Justicia,

en resguardo y garantía de los derechos colectivos que se encuentran vulnerados ante esta situación.

Con respecto a la situación de los **hidrocarburos en la zona de Allen**, y en relación al amparo presentado por nuestro organismo, la justicia tomó medidas y realizó inspecciones oculares, en las cuales estuvimos presentes. Las actuaciones judiciales se encuentran en trámite y a la espera de los resultados de dicha pericia.

También estuvimos presente en las pericias que se tomaron para determinar los químicos y elementos que tiene el agua a la altura de la **Isla Jordán** en la localidad de Cipolletti, donde nos habíamos presentados como querellantes. Desde la justicia Federal se solicitaron nuevos estudios para determinar el grado de contaminación con naftaleno y otros elementos



que puedan llegar a ser nocivos o perjudiciales para la salud del medio ambiente.

En febrero de este año la Defensoría aportó datos al amparo por vertidos al **Lago Nahuel Huapi**, de la ciudad de San Carlos de Bariloche, presentándonos como terceros interesados ante la justicia. Desde la Defensoría se sigue impulsando el amparo presentado en la justicia federal en el año 2010, cuestionando la tardanza de una medida constitucional que debería ser expedita y rápida. Asimismo en el mes de abril, la Defensora del Pueblo se reunió con el Juez federal, donde se reiteró nuestra preocupación por la resolución de la causa ante los nuevos hechos de público conocimiento relativos al deficiente funcionamiento de la planta depuradora de Bariloche. En septiembre pasado, se comunicó desde nuestro organismo, los avances alcanzados en el amparo que se presentó oportunamente por los indicios de contaminación del lago Nahuel huapi.

Según un informe de la administración de parques nacionales se destaca que las características del cuerpo de agua del lago posibilitan un nivel de resiliencia que llevan a la afirmación que no se están modificando las condiciones naturales del mismo.

No solo hay un compromiso con la calidad ambiental, sino con la población, con la salud y el uso público de los espejos de agua. Todos los daños que ocasionamos en la naturaleza indefectiblemente repercutirán sobre nosotros o sobre las futuras generaciones.

En el mes de octubre, se solicitó a los senadores y diputados nacionales que representan la provincia de río negro, que gestionen la incorporación en el presupuesto nacional, para el ejercicio del año 2017, la planta depuradora de líquidos cloacales de la ciudad de Bariloche.



Con respecto a la **salud del río Negro**, se presentaron vecinos en nuestro organismo manifestando su inquietud y preocupación por la falta de reglamentación de la ley de usos de agroquímicos, ausencia de tratamientos de los restos industriales, y el deficiente funcionamiento de las plantas depuradoras a lo largo de la cuenca. La Defensoría informó las actuaciones que lleva adelante desde el año 2012, en distintos puntos del río, investigando, relevando, y aportando datos y pruebas tanto a los expedientes judiciales iniciados como así también a las actuaciones administrativas iniciadas de oficio, y enviando pedido de informes actualizados para determinar la situación del río.

En el mes de marzo, la Defensora se reunió con el Intendente de la ciudad de Carmen de Patagones para abordar la situación de la salud del río, y el funcionamiento de las plantas de líquidos cloacales de ambas ciudades.

Asimismo nos reunimos con el Jefe de la delegación Viedma de la Policía Federal Argentina, con quien abordamos la

temática de la contaminación y quien ofreció la colaboración de la fuerza para realizar relevamientos, recopilación de pruebas y muestreos del agua, en la misma temática, se avanzó con representantes de la UNRN en la organización de una agenda conjunta que permita analizar la situación actual del río negro a la altura del valle inferior. Coincidimos en la importancia y especial interés que la temática adquiere para la comunidad y la necesidad de un tratamiento comprometido y responsable. En el marco del convenio existente con esa casa de altos estudios, dimos un primer paso para trabajar sobre el análisis de la calidad del agua del río en distintos momentos del año, realizando un seguimiento con la posibilidad de convocar otros actores vinculados al tema.

Un punto destacado del encuentro es el objetivo común de articular una comunicación entre las distintas instituciones ambientales, de salud y universitarias, para establecer valores locales de riesgo aceptable, de alerta o de cierre de balneario,



en caso de ser necesarios (Expediente N° 353/2015 DPRN: De oficio s/ contaminación en el río).

Con respecto al **Ñireco**, organismos provinciales, nacionales y municipales debatieron sobre el estado de la cuenca en un encuentro convocado en la ciudad de Bariloche por la Defensoría del pueblo y la municipalidad local. Se plantearon las principales problemáticas para evaluar el estado general de la cuenca y realizar un mapeo, a fin de visualizar y trabajar en líneas de acción para revertir esta situación.

Con respecto a la **planta depuradora de la ciudad de El Bolsón**, y después de varias intervenciones y gestiones por parte de la Defensoría del pueblo, destacamos la adquisición y puesta en funcionamiento de un grupo electrógeno, el cual permitirá el funcionamiento permanente del sistema de tratamiento sin tener que sufrir las consecuencias por los

excesivos cortes de luz que afectan los equipos eléctricos instalados. La defensoría inició actuaciones de oficio en julio del año 2015 a partir de una inspección del equipo de trabajo del organismo, donde se constató entre otros aspectos la saturación del sistema como consecuencia del crecimiento poblacional, el desborde de su capacidad a partir de las lluvias, que generan vertidos de material sin tratamiento a un arroyo efluente del río Quemquemtreu. De la respuesta del pedido de informe elevado a las autoridades del Departamento Provincial de Aguas y Aguas Rionegrinas, surgió la necesidad de contar con una solución a los cortes de energía, que son una parte importante de la problemática que afecta el sistema, que ahora se alcanza con la provisión del equipo electrógeno para la cual se ha invertido una cifra superior a los quinientos mil pesos.

Destacamos este avance y señalamos que se aguardan definiciones en cuanto a la financiación del plan director del sistema de desagües cloacales de El Bolsón, que se



encuentra en análisis en el ente nacional de obras hídricas de saneamiento (Expediente N° 413/2015 DPRN: s/ situación

planta depuradora de líquidos cloacales).



Reunión de la Defensora del Pueblo, Nadina Díaz, con autoridades municipales de Bariloche y de organismos provinciales, continuando con el trabajo interinstitucional destinado a la preservación del área Los Manantiales, acuífero que provee gran parte del agua potable de la ciudad y sobre los que se iniciaron actuaciones para su preservación.

Trabajo de capo en el río Negro en la zona de Allen, para determinar el grado de contaminación del río por vertido de efluentes cloacales e hidrocarbúricos en la región, sobre lo cual la Defensoría del Pueblo presentó un recurso de amparo y querrela destinado a la preservación del principal curso de agua de la Provincia. gas.”Señalamos la necesidad de que cada acción del estado tenga la necesaria cuota de racionalidad sensibilidad” expresó ante la asamblea.





Salubridad

*** Expedientes más relevantes:**

- Expediente N° 074/2016 DPRN: s/ Derrame en Allen.

Que en Acta Informativa de la Defensoría del Pueblo daba cuenta de lo siguiente: a fin de constatar información recibida por un ciudadano, quien telefónicamente informó sobre supuesto derrame de hidrocarburos en acceso a la ciudad de Allen.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación y se dictó la correspondiente resolución, solicitando informes a la Secretaría de estado de Energía, al Departamento Provincial de Aguas y a la Secretaría de Ambiente y desarrollo Sustentable.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 269/2016 DPRN: s/ reclamo por contaminación ambiental.

Se recibió el reclamo de un grupo de ciudadanos de la localidad de Luis Beltrán, quienes reclamaron la reglamentación de la Ley Provincial N° 4997/14, que regula la Habilitación y Funcionamiento de Establecimientos dedicados a engorde intensivo de corral de ganado bovino, ovino y caprino, para proceder a su inmediata aplicación una vez concretada y el

cese inmediato de las contaminaciones ambientales provocadas por los engordes a corral de bovinos ubicados en las adyacencias de la localidad de Luis Beltrán.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso, solicitando informes a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable y al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro. Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 297/2016: De Oficio s/ apertura cervecería en S. C. de Bariloche.

Se intervino de oficio en la problemática generada por la instalación de una fábrica de cerveza en la localidad de S. C. de Bariloche, requiriéndose a la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la provincia y al Departamento Provincial de Aguas un informe acerca de los trámites y requisitos a cumplimentar por parte de los responsables del emprendimiento comercial en cuestión, respecto de la obtención del permiso/autorización administrativa a los efectos de su instalación y puesta en funcionamiento, teniendo en cuenta el uso del recurso natural comprometido, tratamiento de los eventuales residuos generados y demás



aspectos ambientales, con indicación del estado de su trámite, en su caso; entre otros extremos.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 418/16 DPRN: s/ reclamo por contaminación de hornos ladrilleros.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Río Colorado, quien solicitó el traslado y cese inmediato de las contaminaciones ambientales provocadas por los hornos ladrilleros, ubicados en las cercanías de la localidad de Río Colorado y que provocan enfermedades como asma, alergias, EPOC, etc.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación, solicitando informes a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, a la Secretaría de Energía y al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro.

Estado actual: en trámite

- Expediente Nº 567/2016: De oficio s/ derrame de hidrocarburos.

Se inició una causa de oficio como consecuencia de un derrame de hidrocarburos en el arroyo Ñireco de la ciudad de S. C. de Bariloche. A raíz de ello se solicitó al a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo

Sustentable de la provincia y Departamento Provincial de Aguas –DPA-, un informe acerca de las acciones y medidas implementadas en relación al suceso relatado, tendientes a preservar y remediar en su caso, el daño producido y la calidad de las aguas del arroyo Ñireco.

Estado actual: en trámite.

La Defensoría del Pueblo ejercita sus funciones en defensa de la vida, de los bienes de propiedad difusa, como nuestros **bosques nativos** garantistas de servicios ecosistémicos brindados a la sociedad como la provisión de agua, fuente de alimentos y medicamentos, combustible, esparcimiento y manutención de diversidad biológica.

También se observaron los humedales que estaban funcionando como basurales o depósitos de residuos sólidos urbanos, ello en resguardo de su función, no solo como espacios verdes comunes (necesarios para el esparcimiento de todos) y poseedoras de especies animales y vegetales únicas, sino también como reguladores de aguas de lluvia,



crecida de ríos, recargas de agua potable, etc. cuestiones todas que hacen a la calidad de vida de la población.

Con la degradación del ambiente podemos comprometer procesos que creíamos que estaban garantizados para siempre.

En junio de 2010 la Legislatura aprobó una ley de Bosques que ordena y zonifica los bosques nativos. Se definieron zonas intangibles (rojas), otras de uso restringido (amarillas) y una tercera que quedó libre de toda restricción (verde), en la actualidad esta ley carece de reglamentación.

* Expedientes más relevantes:

- **Expediente N° 052/2016 DPRN: De oficio s/ estado cuarteles de SPLIF.**

Se intervino de oficio a fin de conocer el estado actual de las delegaciones del Servicio de Prevención y Lucha contra Incendios Forestales (SPLIF) y cuarteles principales de Bomberos Voluntarios de las localidades de El Bolsón y San Carlos de Bariloche, en relación a los recursos materiales y humanos con los cuales cuentan, necesidades, faltantes, vestimenta,

insumos y demás elementos esenciales para llevar a cabo sus tareas cotidianas, en atención a las consecuencias y graves sucesos acaecidos de público conocimiento durante la temporada estival ppda., e inicio de la temporada de verano temporada 2015/2016.

Estado actual: en trámite.

- **Expediente N° 061/2016 DPRN: s/ reclamo ambientales de vecinos.**

Un grupo de vecinos reclamó por el estado de las oficinas de Bosques de la ciudad de S. C., de Bariloche. Atento a ello, desde la DPRN se solicitó al Ministerio de Agricultura, un informe acerca de los motivos por los cuales los diferentes cargos y puestos jerárquicos de la Dirección de Bosques Zona Andina y Provincial (Director de Bosques y Desarrollo Forestal, etc.), se encuentran sin nombramiento/vacantes, con indicación de sus previsiones y plazos de su colectivizaron, atento las demoras y falta de resolución de los trámites administrativos cotidianos necesarios para lograr el correcto y debido funcionamiento habitual de la institución.

Estado actual: en trámite.

- **Expediente N° 417/2016 DPRN: s/ solicita aplicación Art. 9° de la Ley 4552 de Bosques Nativos**



El Consejo Profesional de Ing. Agronómica de Río Negro Zona Andina (CPIA), denunció que no se aplica el artículo 9ª de la ley Q 4552 de Ordenamiento territorial de Bosques Nativos. A su entender la implementación de dicha ley en la zona andina, supone restricciones y limitaciones a un conjunto de actividades productivas, turísticas y poblacionales que deben considerarse en virtud de los importantes servicios ambientales que estas áreas brindan al conjunto de la sociedad de la región.

Desde la defensoría se dictó la resolución de avocación y se solicitó informes al Registro de la Propiedad Inmueble, al Colegio Notarial de Río Negro, a la Dirección de Catastro e Información Territorial, a la autoridad de aplicación Unidad Ejecutora Provincial de Protección de Bosques Nativos, a la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable y a la Subsecretaría de Recursos Forestales de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

Inspección en la zona de Cipolletti en el marco de la causa judicial iniciada por la Defensoría del Pueblo por contaminación del río Negro en el área aledaña, como consecuencia de vertidos sin tratamiento al cauce.



La sanidad del Lago Nahuel Huapi constituyó una de las premisas en materia ambiental de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, por ser considerado el mayor espejo de agua de vital importancia para la región. El vertido de efluentes sin tratamiento constituye una de las principales preocupaciones que fueron volcadas en el amparo



Tratamiento de líquidos cloacales

La ausencia de plantas, la falta de capacidad o el mal funcionamiento de las existentes continúa siendo un grave problema en las ciudades más pobladas ubicadas en cercanías de las principales fuentes de agua de toda la provincia. Tales son los casos de Bariloche, El Bolsón, Viedma, Cipolletti, Villa Regina y General Roca, entre otras.

Se iniciaron expedientes por las derivaciones de líquidos al río Quemquemtrey en El Bolsón y por los desbordes cloacales en la vía pública del centro, barrios y establecimientos que afectan a toda la población en General Roca, Viedma y otras ciudades de la provincia.

El funcionamiento o falta de plantas de tratamiento también es motivo de una causa judicial por la contaminación del río Negro en la que participamos como querellantes.

En el marco del amparo presentado por el funcionamiento deficiente de la planta Depuradora de Líquidos Cloacales de Bariloche y la contaminación que generan los vertidos al lago Nahuel Huapi, continuamos impulsando esas actuaciones y otras conexas.

En el presente ejercicio esta Defensoría del Pueblo continuó las investigaciones sobre calidad de agua para el consumo humano iniciadas en el ejercicio anterior en localidades y los parajes de la línea sur de la provincia.

De los centros más poblados se recibieron numerosos reclamos de vecinos por inconvenientes en el servicio público de agua potable, desagües cloacales y pluviales, preocupados por la situación de contaminación ambiental generada por los derrames de líquidos cloacales crudos.

El aumento demográfico superó ampliamente el sistema de desagües y las plantas de tratamiento de varias ciudades, por lo que es necesario una readecuación del sistema de saneamiento mediante la actualización de planes directores.



Los desagües pluviales a cargo de los municipios también generan problemas.

Asimismo la empresa ARSA fundamenta los inconvenientes en el incorrecto uso del servicio de desagües cloacales, que genera taponamiento en el sistema cloacal, de los informes surge que en la limpieza se constata la presencia de trapos, botellas, artículos de higiene personal, pañales y cúmulos de grasa, producto del vertido de aceites hogareños a la red cloacal.

Estos taponamientos impiden la circulación de los líquidos, afirmando la empresa que la problemática del mal uso de la red cloacal es histórica y tiene raíz cultural.

Es así, que se evidencia la necesidad de instrumentar un Plan Director con sustentabilidad ambiental que prevea obras de infraestructura para la provisión de agua potable, desagües pluviales y cloacales adecuado crecimiento poblacional.

* Expedientes más relevantes:

- **Expediente N° 016/2016 DPRN: s/ Problemas con la red de cloacas del barrio.**

El Presidente y Vicepresidente de la Junta Vecinal del Barrio Mi Bandera de Viedma, solicitaron la intervención de este organismo debido a los inconvenientes que provocan los derrames del sistema de desagüe cloacal en las intersecciones de las calles 20 y 25 así como en 20 y 19. Agregaron que realizaron numerosos reclamos ante la empresa sin tener soluciones, manifestando su preocupación en que la población está expuesta a enfermedades generadas por esos desbordes de líquidos cloacales.

Se resuelve la avocación y la acumulación a las actuaciones N° 035/2016 DPRN.

Se solicitó la intervención y remisión de un informe a la empresa Aguas Rionegrinas.

De la respuesta se dio traslado a los reclamantes sin que realizaran nuevos aportes o consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- **Expediente N° 032/2016 DPRN: s/ pedido de informes a obras y servicios públicos.**



Los vecinos del Barrio Ceferino de Ing. Jacobacci reclamaron nuestra intervención a fin de lograr una respuesta a la nota que le entregaran al Sr. Ministro de Obras y servicios Públicos. Plantean la ejecución de la obra de extensa de la red de gas a su barrio. Se corrió traslado al Ministerio de Obras y Servicios Públicos, y su respuesta fue notificada los promotores de las actuaciones, sin que realizaran nuevos aportes del expediente.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 084/2016 DPRN: s/ carencias en el servicio de agua en Barrio Lindo.

Vecinos del B° Lindo de Fernández Oro, presentaron una denuncia refiriendo a la insuficiente provisión de agua potable que no alcanza a cubrir la necesidad familiar. Se dió traslado a ARSA que brindó respuesta, donde explicita que el agua que recibe el barrio es por una red municipal, que fue construido sin la debida factibilidad otorgada por ARSA.

Se notificó a los ciudadanos sin que realizaran nuevos aportes a las actuaciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N°113/2016 DPRN: s/ conflicto por el uso del agua arroyo Paja Alta.

Un productor de Calceta denunció problemas de abastecimiento del agua del Arroyo Paja Alta. Agregó la Nota N° 005-DRV-16 de elevación del reclamo con informe técnico al Superintendente del DPA. Adjuntó 10 fotos color que ilustran el desborde y estancamiento del agua en las propiedades aguas arriba y cauces totalmente secos y vegetación decrepita por la sequía.

Se dictó la resolución de avocación y se corrió traslado al D.P.A y al Ministerio de Ganadería y Pesca.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 216/2016 DPRN: s/ Desbordes cloacales en General Roca.

Se inició de oficio el correspondiente expediente por un colapso en el sistema cloacal en la ciudad de General Roca, frente al cual se verían afectados varios vecinos.

Desde esta Defensoría se dicto avocación solicitando informes al Departamento Provincial de Aguas (DPA) y al Hospital Francisco López Lima de General Roca a los efectos denunciados.

Estado actual: en trámite.



- Expediente N° 235/2016 DPRN: s/ reclamo a ARSA.

Un ciudadano de Viedma denunció el cobro indebido del servicio de agua potable y desagües de un terreno no conectado a la red y solicitó su reintegro. La empresa informó en tiempo y forma no haciendo lugar al reclamo por estar debidamente normado el cobro del servicio.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 283/2016 DPRN: s/ reclamo por corte de agua.

Una vecina de Viedma, solicitó la intervención de este organismo a fin de que se realice la reparación de la cañería de agua ubicada en la calle 113 del Barrio Álvarez Guerrero. Mencionó que realizó el reclamo en las oficinas de ARSA sin obtener respuesta.

Se procedió al traslado del reclamo a la autoridad local de la empresa ARSA, que comprometió la reparación en el transcurso de la tarde. La reclamante informa que efectivamente se solucionó el problema que motivó el inicio de las presentes. Se dictó la resolución de cierre y archivo del expediente.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 397/2016 DPRN: s/ situación de la red de desagües cloacales y pluviales de Viedma.

Se decide la investigación de oficio a partir de numerosas denuncias de ciudadanos en particular, de Juntas vecinales de distintos barrios de Viedma e informes periodísticos que denunciaban un sistema de desagües cloacales colapsado por el aumento del caudal, relacionado con el incremento poblacional, que supera la capacidad de transporte y tratamiento de los mismos, que atenta contra la salud ambiental y expone, a la población, a un alto riesgo sanitario.

Se dictó resolución de avocación y se pidieron informes al Ministerio de Obras y Servicios Públicos, al Ministerio de Salud y al Honorable Concejo Deliberante de Viedma.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 398/2016 DPRN: s/ Junta Vecinal Barrio Ceferino.

La junta vecinal del barrio Ceferino de Viedma solicitó la intervención de éste organismo para lograr poner en vigencia un acta acuerdo para realizar las reparaciones de perdida de aguas y desbordes cloacales, firmada por Aguas Rionegrinas, la Subsecretaría de Juntas Vecinales y las Juntas Vecinales de los 4 barrios del FONAVI en el 2014 y que por distintas razones no funcionó. Ello permitiría solucionar un inconveniente



que genera una excavación en la calle Alvear 1775 escalera 4 que se llena de agua y pone en riesgo la integridad de las personas que diariamente transitan.

Se dio traslado a Aguas Rionegrinas.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 425/2016 DPRN: s/ Irregularidades en el sistema cloacal de ARSA.

Se inicio de oficio el correspondiente expediente por una excavación irregular que habría efectuado la empresa Aguas Rionegrinas S.A (ARSA), en donde afectaría la normal circulación, obstruyendo el ingreso a la vivienda de un vecino, no pudiendo el mismo retirar su vehículo de su garage.

Desde esta Defensoría se avocó el caso planteado y se dictó la correspondiente resolución, solicitando informes a Aguas Rionegrinas SA. (ARSA) a los efectos pertinentes.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 435/2016 DPRN: s/ Reclama excesivo consumo facturado de agua.

Un ciudadano de Viedma reclama el excesivo consumo facturado en relación al tamaño y uso del inmueble de la calle Buenos Aires. Se trasladó el reclamo al Departamento Provincial de Aguas y a Aguas Rionegrinas. Se recibieron respuestas las cuales se le comunicaron al reclamante.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 446/2016 DPRN: s/ rebalse de cloacas.

El tema que reclamó una ciudadana de Viedma es el rebalse del sistema de desagües cloacales que se produce en su domicilio. La reclamante menciona que el viernes 22 de julio 2016 se hicieron presente personal de ARSA, verificaron el problema informando el trabajo de nivelación y la construcción de un aliviador. Se recibió la respuesta en tiempo y forma, que sustancialmente informa que se realizarán tareas con cambio de cañerías en un plazo no mayor de 30 días. Se notificó a la reclamante, estando a la espera de nuevos aportes de su parte.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 599/2016 DPRN: s/ Situación de planta de tratamiento y alrededores.



Se inició de oficio expediente administrativo en virtud de haberse tomado conocimiento de vecinos que denuncian irregularidades en la planta de tratamiento de líquidos cloacales, ubicada en barrio El Petróleo de la ciudad de General Roca. Asimismo, la existencia de malos olores provenientes de dicha instalación afectaría a los residentes del lugar.

Desde esta Defensoría, se dispuso avocar al caso planteado, solicitando informes al Departamento Provincial de Aguas (DPA), a Aguas Rionegrinas S.A. (ARSA), a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable y a la Secretaría de Políticas Públicas de Salud a los fines del caso planteado.

Estado actual: en trámite.

SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

Con motivo de diversos hechos de **violencia hacia las mujeres**, muchos de ellos de público conocimiento, es que abordamos este tema desde distintos ejes, es así que en la Defensoría comenzamos a trabajar en la elaboración de un

anteproyecto de protocolo único de actuación en violencia de género, para ser analizado y debatido por los distintos sectores involucrados en la temática.

En el mes de octubre se mantuvo una reunión con la Procuradora General de la provincia, donde se analizaron en forma conjunta aspectos vinculados a la violencia de género, a la luz de la actual legislación. En el encuentro se abordó esta temática y se coincidió en la necesidad de unificar criterios objetivos de actuación por parte del Estado ante una problemática que es cada vez más acuciante en el seno de la sociedad, acordándose iniciar de inmediato un trabajo pormenorizado para relevar la documentación fehaciente que permita elaborar una propuesta de protocolo único de actuación ante la violencia de género, aplicable para todos los organismos e instituciones intervinientes e involucrados en la problemática.

En el marco de la convocatoria que este organismo de control está realizando, nos reunimos con integrantes del Consejo



Provincial de la Mujer, para la elaboración del protocolo único de actuación en violencia de género. En la oportunidad se analizaron entre otros aspectos, el marco de actuación del Consejo Provincial de la Mujer ante casos de violencia de género y las repuestas que se brindan desde el organismo ante las denuncias recibidas. Asimismo se abordaron los alcances del protocolo que establecen las normas a seguir en las guardias pasivas del consejo para atender casos de violencia y otros mecanismos de actuación existente en diversas localidades.

En el marco del **día internacional de la mujer**, destacamos el aporte que realizan miles de mujeres al desarrollo sustentable del país y de nuestra provincia, remarcando la disparidad que persiste en términos económicos y culturales entre hombres y mujeres.

Asimismo la Defensoría estuvo presente, acompañando, respaldando y compartiendo las distintas actividades que

buscan resaltar el valor de la mujer en la sociedad, y su relación con el medio ambiente, el derecho y el arte.

En el mes de septiembre visité en la ciudad de Bariloche la **Comisaría de la Familia** donde fui recibida por el subcomisario a cargo de la institución y por la asesora legal, con quienes abordamos aspectos para accionar en materia de atención a la víctima. En el lugar se ha alcanzado la atención de más de 700 casos, desde la habilitación en el mes de mayo pasado. El área la conforman equipos técnicos interdisciplinarios y acordamos la realización de gestiones para la incorporación de un médico y de acciones de capacitaciones, que permitan atender una demanda cada vez mayor. Se destacó el trabajo mancomunado con las instituciones sociales y judiciales, como así también la articulación con la iglesia, a partir de la atención primaria brindada en la comisaria. Asimismo, desde este organismo de control, se iniciaron actuaciones administrativas, bregando por



la apertura de comisarías de la familia en toda la provincia de Río Negro.-

* Expedientes más relevantes:

- Expediente Nº 776/2015 DPRN: s/ Situación de vulnerabilidad.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de un ciudadano que solicitaba asistencia económica para solventar los gastos de manutención de su grupo familiar, hasta tanto se hiciera efectivo el cobro del Microemprendimiento tramitado ante el Ministerio de Desarrollo Social. Asimismo requería la incorporación de sus tres hijas menores, a algún programa de Promoción Familiar, dado que la AUH no le permitía satisfacer adecuadamente las necesidades básicas de las niñas.

Resuelta la avocación para entender en el caso, se corrió traslado de la presentación al Ministerio de Desarrollo Social.

En respuesta a la requisitoria de la Defensoría del Pueblo, la Subsecretaría de Protección Integral adjunta informe emitido por el Área de Promoción y Protección de Derechos Sociales.

En atención al tiempo transcurrido sin que el promotor vuelva a insistir en los términos de su reclamo, se tuvo por solucionada la problemática que motivó la formación del expediente y se dispuso su archivo.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 075/2016 DPRN: s/ reclamo por falta de comisaria de la mujer.

El expediente se inició a causa del reclamo entablado por una vecina de la ciudad de S. C. de Bariloche en relación a la falta de creación de la Comisaria de la Mujer.

Atento a ello, se requirió al Ministerios de Gobierno, y Seguridad y Justicia un informe relacionado con el funcionamiento y creación de las Oficinas Tutelares de la mujer, el Niño y la Familia, entre otros extremos. Luego de brindadas las respuestas pertinentes se tuvo por concluida la causa.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 111/2016 DPRN: s/ Ciudadana en situación de vulnerabilidad.

Se iniciaron las actuaciones con el escrito de una ciudadana de Viedma que solicitaba la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la acuciante situación que se encontraba atravesando junto a su grupo familiar. Manifestaba encontrarse desempleada y residir en la vivienda de su padre en condiciones de hacinamiento.



Resuelta la avocación para entender en el caso se corrió traslado de la presentación al Ministerio de Desarrollo Social.

Puesta en conocimiento la reclamante del informe brindado por el Ministerio de Desarrollo Social, no formuló observaciones al respecto, por lo que se tuvo por satisfactoria la respuesta brindada y se dispuso el cierre y archivo del expediente.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 187/2016 DPRN: s/ solicita intervención.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Choele Choel, quien solicitó ayuda social para un señor que se encuentra viviendo en condiciones precarias en el establecimiento “La Media Luna”, ubicado a unos 5 km de Choele Choel. Asimismo refirió la presentante que la última vez que lo vio se lo notaba enfermo.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación solicitando informes a la Secretaría de Promoción y Protección de Derechos Sociales del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro y a la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Choele Choel.

De las respuestas obtenidas se dió traslado al reclamante quien no realizó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 428/2016 DPRN: s/ Familia en situación de vulnerabilidad.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Viedma que cuestionaba la falta de respuesta oportuna por parte del Ministerio de Desarrollo Social a su solicitud de asistencia económica, habida cuenta que se encontraba desempleada y con cinco (5) hijos menores a su cargo.

Desde las respuestas obtenidas se dió traslado a la reclamante.

Estado actual: en archivo.

Trata de personas

La trata de personas es un delito que ocupa el tercer lugar como actividad lucrativa ilegal en del mundo, existiendo algunos estudios que lo sitúan en el segundo lugar, después del tráfico de drogas. Este fenómeno afecta a todos los países

y el traslado siempre se hace desde un país pobre hacia otro más rico, o de una región a otra cuando la trata es interna. El negocio está a cargo de organizaciones, mafias nacionales e internacionales, utilizando a menudo las mismas redes y modalidades.

Cuando hablamos de trata estamos hablando de un comercio de seres humanos, ya sean hombres, mujeres o niños, con fines de explotación, sexual o laboral, en condiciones de esclavitud o servidumbre, teniendo a personas trabajando y viviendo en condiciones infrahumanas.

Resulta difícil imaginar que en los tiempos actuales hablemos de esclavitud, sin embargo la trata de personas lo es y constituye una evidencia de que aún existen graves violaciones a los derechos humanos.

El primer instrumento internacional que define a la Trata es el Protocolo para prevenir, reprimir, y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños (2002) que complementa la Convención de la ONU, contra la

delincuencia organizada transnacional, conocido como Protocolo de Palermo.

La trata de personas con fines de explotación laboral tiene una relación directa con el trabajo migrante. Según el informe sobre [Trata Laboral de la Protex 2014](#), un 70% de las víctimas son de nacionalidad extranjera, y a su vez, los/las damnificados/das argentinos/as provienen de provincias o regiones distintas al lugar en donde se concreta la explotación. El hecho de trasladar a alguien con el fin de darle un empleo, el desarraigo que le representa, la contratación informal y para trabajos periódicos, son circunstancias que acrecientan su vulnerabilidad. Esta situación puede ser aprovechada para imponer condiciones de trabajo abusivas que traspasan las fronteras del derecho laboral e ingresan como formas modernas de esclavitud y reducción a servidumbre.



La explotación laboral muchas veces es invisibilizada por la sociedad debido a prejuicios que discriminan al migrante, como el racismo y la xenofobia que naturalizan el delito bajo falsos supuestos de que esas condiciones de explotación serían parte de la “cultura” de las personas explotadas.

Esta especial vulnerabilidad del trabajador/a migrante es contemplada por documentos internacionales y nacionales que establecen que los estados deben aplicar a los inmigrantes sin discriminación de nacionalidad, raza, religión o sexo un trato igualitario al que aplique a sus propios nacionales en relación a remuneración, seguridad social, vivienda, afiliación a organizaciones sindicales.

En los casos de **trata laboral**, los lugares de destino de actividades por la mayor vulnerabilidad de los sujetos utilizados como mano de obra para tales mercados **son la actividad textil y la actividad rural.**

Modalidades de la trata: Las personas que son captadas, son vendidas con el fin de:

- explotación sexual: prostitución forzada, pornografía, pedofilia, turismo sexual, matrimonio servil
- explotación laboral domestica
- explotación laboral en otros sectores: trabajo agrícola, rural, plantaciones, fabricas, ladrilleras, mimas pesca
- explotación militar: soldados cautivos o niños soldados
- explotación en prácticas varias: mendicidad, venta de órganos y tejidos, sectas religiosas

Las causas básicas de la trata son diversas y a menudo difieren de un país a otro. En su búsqueda de una vida mejor en otra parte, las personas desfavorecidas caen a menudo en manos de delincuentes que se aprovechan de su situación y las explotan. Las **dificultades económicas, los conflictos, la delincuencia y la violencia social, los desastres**

naturales y otros factores adversos de ese tipo ponen en una situación desesperada a millones de personas, haciéndolas vulnerables a diversas formas de explotación y esclavitud. En no pocas sociedades, las niñas son menos valoradas que los niños y se espera de ellas que sacrifiquen su educación y asuman responsabilidades domésticas, como el cuidado de sus padres y hermanos. Esta discriminación basada en el sexo hace que las mujeres y las niñas sean desproporcionadamente vulnerables a la trata.

Otros factores que facilitan la trata de personas son las fronteras permeables, los funcionarios públicos corruptos, la participación de grupos o redes de la delincuencia organizada internacional, la limitada capacidad o voluntad de los órganos de inmigración o aplicación de la ley para controlar las fronteras, la falta de una legislación adecuada, y de la voluntad y decisión políticas de aplicar la legislación o los mandatos existentes.

La trata genera víctimas que en la mayoría de los casos viven en condiciones inhumanas, ser víctima de la trata implica esclavitud, en la cual el tratante se adjudica así mismo un derecho de propiedad totalmente ilegal sobre la víctima o la reduce al nivel de servidumbre por deudas, con un fin de explotación económica. En Argentina las víctimas más comunes de trabajos forzados se presentan en talleres clandestinos textiles o como peones rurales y en algunos casos trabajos domésticos. En cuanto a la explotación sexual que afecta principalmente a mujeres, adolescentes y niñas, se encuentran principalmente en los prostíbulos del país.

Todas las personas tienen derecho a que se respeten y cumplan sus derechos. Es responsabilidad del Estado, de la comunidad toda y de la familia velar y lograr su efectivo cumplimiento y luchar contra el delito de trata de personas, para su prevención, persecución y sanción.



- Expediente N° 139/2016 DPRN: s/ presunto delito de trata de persona.

La estrategia de intervención se centró en derivar y poner en conocimiento a cada uno de los organismos competentes y posteriormente realizar un seguimiento del caso. En este sentido, en virtud de la gravedad de la situación expuesta se derivó a la Fiscalía Federal de General Roca. Con el objetivo de colaborar en la asistencia interinstitucional se corrió traslado al Programa de Asistencia a las Víctimas de Trata de Personas de la provincia de Río Negro (que funciona en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social). Asimismo, se puso en conocimiento a la delegación correspondiente de la Secretaría de Trabajo de la provincia de Río Negro.

Paralelamente, se establecieron comunicaciones telefónicas inmediatas con cada una de las áreas para agilizar los procedimientos formales habituales propios de los organismos públicos.

Una vez remitida las respectivas notas a cada uno de los organismos el seguimiento se realizó con el objeto de generar las condiciones institucionales para la intervención, partiendo de la base de que en muchos casos se presentan obstáculos vinculados a déficit de capacidad institucional de los organismos que restringen su capacidad de intervención. Esta cuestión se ve claramente reflejada en la fecha de

recepción del reclamo (marzo 2016), la fecha de recepción de las notas en cada una de las áreas (abril 2016), y la fecha en que se realizó la inspección (agosto 2016).

Posteriormente a la presentación realizada en la Fiscalía Federal, se recibió solicitud de copia de las actuaciones de la Defensoría por parte del Juzgado Federal de Primera Instancia y luego solicitud de declaración testimonial.

En virtud de la dificultad que implica reconocer con precisión el delito de trata expresada por los integrantes del Juzgado a los agentes de esta Defensoría, tanto en las actuaciones como en la declaración se hizo hincapié en la necesidad de que se realice una inspección en el lugar del hecho con el objeto de que un equipo interdisciplinario idóneo intervenga directamente en la situación. En este sentido, a principio de agosto se realizó un procedimiento en el lugar del hecho, independientemente de que no existía orden judicial, en el que participaron integrantes de la Gendarmería Nacional, la Secretaría de Trabajo, el Programa de Asistencia a las Víctimas de Trata de Personas de la provincia de Río Negro y Defensoría del Pueblo de Centenario.

Estado actual: en trámite.



VIOLENCIA DE GÉNERO

La Defensoría del Pueblo históricamente viene trabajando en esta problemática, con la conformación de equipos técnicos en el organismo que brindan asesoramiento y las derivaciones a los órganos protectores ante casos graves.

En el mes de octubre la Procuradora General de la Provincia, Dra. Silvia Baquero Lazcano y la Defensora del Pueblo se reunieron y analizaron en forma conjunta aspectos vinculados a la violencia de género a la luz de la actual legislación.

En el marco del encuentro realizado se abordó esta temática y se coincidió en la necesidad de unificar criterios objetivos de actuación por parte del Estado ante una problemática que es cada vez más acuciante en el seno de la sociedad. Se acordó en este sentido que la Defensoría del Pueblo iniciará en forma inmediata un trabajo pormenorizado para relevar la

documentación fehaciente que permita elaborar una propuesta de protocolo único de actuación ante la violencia de género, aplicable para todos los organismos e instituciones intervinientes e involucrados en la problemática.

Se destacó que la Procuración trabaja para la pronta implementación de unidades temáticas, con la finalidad de crear las Fiscalías de Género. Asimismo la Procuradora enfatizó que dentro de esta actuación fiscal, debe incorporarse a otros grupos vulnerables como lo son la niñez y la ancianidad que son hoy también víctimas de violencia.

Por ello se iniciaron las **Actuaciones de oficio Nº 655/16 s/ “creación de Protocolo de Violencia de Género”**, con el objetivo de elaborar una propuesta de protocolo único de actuación ante la violencia de género, aplicable para todos los organismos e instituciones intervinientes e involucrados en la problemática.



Para ello se propuso efectuar un trabajo en conjunto entre la sede central y las delegaciones para relevar la forma de actuación, mecanismos habilitados, actores involucrados, lugares a donde recurrir, documentación fehaciente, etc. que se utilizan desde el Estado (en sentido amplio) ante la denuncia o sospecha de la existencia de casos de violencia de género.

Es dable destacar la extrema necesidad que tiene un protocolo o programa que logre cumplir eficazmente los dispositivos legales, más aún cuando en la realidad se detectan graves incumplimientos de las mismas, siendo así sumamente indispensable diseñar políticas institucionales con destino a la prevención, atención, sanción y erradicación de casos de violencia de género en la Provincia de Río Negro.

El objetivo de ese instrumento deberá sin ninguna duda articular mejor la estructura y el procedimiento que actualmente tiene la Provincia, para la atención de los casos

de violencia de género a través de las instancias pertinentes (comisarias, oficinas de promoción familiar, ámbito judicial, defensorías del Ministerio Público, incluyendo otros actores institucionales que tienen directa vinculación o tratamiento de la violencia intrafamiliar o extraña, verificando que éstos entes involucrados se encuentren orientados y coordinados unos con otros, sin entorpecer y/o perjudicar cada uno de sus ámbitos de actuación en desamparo fundamentalmente de la víctima.

Por tal motivo, el proyecto en elaboración considera el desarrollo de puntuales conceptos necesarios para quien ejecuta y se encausa en cumplir con todo el orden jurídico vigente, haciendo resalto en la atención que resulta fundamental en los mentados casos, analizando desde el primer contacto que toda entidad deba tener con la víctima, como así la orientación que se le brinde, medidas urgentes de protección, acompañamiento, y seguimiento pertinente. En



esencia, la búsqueda de estrategias de visibilidad, sensibilidad y mayor conciencia.

Finalmente, se permitirá observar las distintas facetas que tiene la violencia, refiriéndose a los espacios en que se consuman (institucional, psicológica, sexual, económica, etc.), conceptualizando cada uno de ellos y ampliando la operatoria dentro de cada uno de ellos.

La violencia para ser erradicada debe ser visibilizada, debe prenderse en el colectivo social, con educación, compromiso y respeto por los derechos humanos y por la dignidad de la persona: sólo así comienza el cambio.

Así, la Dra. Nadina Díaz se reunió en la ciudad de Cipolletti con la Fiscal de la IV Circunscripción Judicial, Dra. Rita Lucía con el objeto de analizar el funcionamiento institucional en la ciudad sobre las situaciones de conflictividad ligada con la violencia familiar.

Se coincidió en la necesidad de procurar la articulación real de todos los organismos relacionados con la problemática. La funcionaria judicial resaltó el rol activo de la Unidad Fiscal de Atención y Apoyo a la Víctima del Delito (UFAVI) en el seguimiento periódico de las víctimas posterior a la denuncia. Cabe señalar que la Dra. Lucía es la representante y coordinadora titular del observatorio de violencia de género por la provincia de Río Negro en el Consejo Federal de Procuradores, fiscales, defensores y asesores generales de la República Argentina.

Asimismo asesores del organismo se reunieron con integrantes del Consejo Provincial de la Mujer, en el marco de la convocatoria para la elaboración del Protocolo Único de Actuación en Violencia de Género. Se analizó el marco de actuación del Consejo Provincial de la Mujer ante casos de violencia de género y las respuestas que se brindan desde el organismo ante denuncias de estos casos. Asimismo se



abordaron los alcances del Protocolo que establecen las normas a seguir en las guardias pasivas del Consejo para atender casos de violencia y otros mecanismos de actuación existentes en diversas localidades.

* Expedientes más relevantes:

- Expediente N° 034/2016 DPRN: s/ no recepción denuncia 3040.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que en la Comisaría N° 24 de esa ciudad no le tomaron la denuncia en el marco de la Ley 3040.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Comisaría N° 24 de la ciudad de Cipolletti

Desde la Comisaría N° 24 respondieron que la ciudadana solo quiso dejar asentado las amenazas recibidas, que ante la insistencia sobre esto, se la derivó a la Oficina de exposiciones.

Se corrió traslado al reclamante quien no realizó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 094/2016 DPRN: s/ Violencia de género

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma, quien manifestó que sufre violencia por parte de su ex pareja y padre de sus hijos por lo que realizó reiteradas denuncias en el marco de la ley N° 3040 y denuncias penales. Que la victimaria se habría fugado de una comunidad terapéutica, y se encuentra todo el día bajo el efecto de sustancias tóxicas y que portaría armas.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Área de Salud Mental del Hospital A. Zatti y a la UEL Delegación de Protección Integral.

De las respuestas recibidas, se corrió traslado al reclamante quien no remitió ninguna consideración.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 156/2016 DPRN: De Oficio s/ violencia de género.

Con motivo de los hechos de violencia de género existentes en la ciudad de S. C. de Bariloche en los últimos tiempos, se requirió al Ministerio de Seguridad y Justicia y Desarrollo social de la provincia, un informe acerca de los planes y programas vigentes implementados en relación a lo prescripto por la Ley D N° 3040 de Protección Integral contra la Violencia en el ámbito de las Relaciones Familiares; el plantel de trabajadores y profesionales que actualmente integran el Equipo de Atención a Víctimas



de Violencia con asiento en la ciudad de S. C. de Bariloche, con indicación de las previsiones, bajas o incorporaciones registradas durante el año 2015/2016, entre otros extremos.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 254/2016 DPRN: s/ Discriminación laboral por su condición de mujer.

Se recibió el reclamo de una Sra. de la localidad de General Roca, quien manifestó que como mujer había sido discriminada por su condición de tal, dedicándose a la conducción de maquinarias pesadas tales como camiones, colectivos y traffics de transporte de pasajeros, la cual sería una tarea que realizan en su mayoría los hombres.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), y a la Delegación de Derechos Humanos de la Provincia

de Río Negro a los efectos de que tomaren conocimiento del planteo y efectuaren las medidas que consideren corresponder.

Desde el organismo de Derechos Humanos, se respondió que se remitirá la correspondiente nota de apoyo a la denunciante.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 544/2016 DPRN: s/ violencia de género en el ámbito laboral

Se recibió una agente del Gabinete de Criminalística de la localidad de Choele Choel, solicitando intervención a esta institución debido a que ha padecido situaciones de violencia de género dentro de su ámbito laboral.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Jefatura de Policía y al Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia de Río Negro.

Estado actual: en trámite.



La Procuradora General de la Provincia, Silvia Baquero Lascano y la Defensora del Pueblo, Nadina Díaz, acordaron iniciar el proyecto del Protocolo Único de Actuación en Violencia de Género para la Provincia. El trabajo se comenzó con la participación del equipo de asesores del organismo de control, dando inicio a una amplia ronda de consultas para incorporar propuestas.

La Comisaría de la Mujer de San Carlos de Bariloche, a partir de su actuación, se convirtió en uno de los principales referentes para conocer los múltiples aspectos que giran en torno a la violencia de género, sus causas y motivaciones, que permiten en mayor certeza a la hora de elaborar el proyecto de Protocolo Único.





NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Desde el organismo continuamos con los **talleres la Defensoría va a la Escuela**, que se comenzó en noviembre de 2015, con el objetivo de convertirse en un observatorio que permita trabajar la temática junto a UNICEF.

A través de los talleres la Defensoría difunde los derechos del niño en los establecimientos educativos de la provincia. Se trata de una propuesta didáctica que busca que los más chicos reflexionen sobre el trabajo infantil, el maltrato en el hogar, el derecho a la educación, el derecho a un ambiente sano, la violencia hacia las mujeres y la relación con los compañeros entre otros puntos.

Asimismo, dentro de ese ámbito generado, se tomó conocimiento de casos relacionados a la vulneración de derechos, tales como de violencia familiar, desatención, falta de acompañamiento escolar de los padres y madres, etc.

Finalizada cada interacción con los alumnos, en forma inmediata se volcó el resultado de la jornada a las autoridades directivas y docentes, brindándose a su vez, todo el asesoramiento técnico necesario, esencialmente, a los fines de informar el mejor proceder ante casos sensibles como los manifestados.

No obstante ello, a la luz de algunos hechos acaecidos en la ejecución del programa y a los efectos de evitar dilaciones o pasividad, se diligenció las correspondientes presentaciones a los departamentos administrativos y judiciales competentes, y que legalmente están a cargo de entender tales asuntos.

Sin duda alguna se puede afirmar que con el presente programa, los alumnos son conocedores de sus derechos constitucionales, y consientes de la existencia de un instituto del mismo orden que los protege.

La Defensoría participo de distintas actividades que se desarrollaron en escuelas primarias del Alto Valle, con motivo



de la celebración del día del niño, y en el marco del taller la Defensoría va a la escuela.-

* Expedientes más relevantes:

- Expediente N° 026/2016 DPRN: s/ solicita colaboración ante niño en situación de vulnerabilidad.

Se recibió el reclamo de un vecino de la localidad de Viedma, quien manifestó tener una hija con insuficiencia cardíaca, habiendo sido intervenida quirúrgicamente con sólo un mes de vida, que viven en una casilla, y dada la delicada salud de la niña solicita una ayuda económica para el pago de un alquiler mientras espera salir beneficiario de una vivienda social en el que se inscribió hace tres años.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Secretaría Administrativa del Ministerio de Desarrollo Social.

Desde el área respondieron que se realizaron las visitas domiciliarias correspondientes a fin de constatar la situación planteada.

Se corroboró la situación de precariedad habitacional por lo que desde el Ministerio se acuerda asumir el compromiso de otorgarle una ayuda económica para poder cubrir las necesidades básicas del grupo familiar.

Se corrió traslado al reclamante quien manifestó que pese a las dificultades de conseguir un inmueble dio con un departamento a estrenar en su barrio por lo que llevo toda la documentación requerida para que prospere el trámite iniciado.

Estado actual: en archivo

- Expediente N° 452/2016 DPRN: s/ situación de desamparo de niño

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma, que mediante oficio la operadora de violencia de la comisaría 38ª se informó y solicitó intervención de la situación de vulnerabilidad en la que se encontraría un niño de Barrio Lavalle. Que el comando radioeléctrico 911 informa a la dependencia policial que un niño que se encontraría “solo, llorando y descalzo corriendo por la calle 13”, al dar con el niño se constata lo transmitido por el comando y notan el malestar psicoemocional en el que se encontraba, quien se identificó y efectivos uniformados lo trasladaron hacia la comisaría, al área específica Oficina de Familia. Se procede a dar aviso al Dispositivo de Guardia de Protección Integral dependiente de Promoción familiar, como así al médico policial de turno. Personal de la Oficina de Violencia entrevista al niño deduciendo quien sería la progenitora, la cual por ser día miércoles y como lo hace habitualmente, se encontraba bailando folklore en la junta vecinal



perteneciente al barrio Belgrano. Luego de una serie de llamados telefónicos la sargento ayudante logró establecer comunicación con la Sra. quien se apersonó en la dependencia a bordo de un móvil policial siendo las 20,40. Al ingresar, la Sra. con tono elevado reprime al niño sobre su accionar, amenazando que no iría al colegio al día siguiente.

Que el día 28 de julio del corriente año el niño fue encontrado nuevamente en la calle deambulando solo, donde personal uniformado lo lleva a su domicilio y allí no encuentran a nadie, llevando al menor a la dependencia policial dando aviso a la guardia de protección integral y al médico de policía. Luego de dar con la progenitora a través de su hermana aduciendo que su hijo se había escapado de la casa.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado y se dictó la correspondiente resolución, solicitando informes al Delegado de Protección Integral del Ministerio de Desarrollo Social.

Estado actual: en trámite.

ACCION SOCIAL

El período que comprende el presente informe no dista de los años anteriores en cuanto a la recepción de reclamos o

solicitudes de asistencia económica y/o alimentaria demandada por ciudadanos de la provincia.

A cada situación se dio tratamiento adecuado conforme los requerimientos de intervención que cada caso ameritara.

Sobre todos los traslados, a su turno, se recibieron respuestas de las acciones implementadas o implementarse para dar satisfacción a cada uno de los promotores de las quejas.

Subsidios y asistencia social

*** Expedientes más relevantes:**

- Expediente N°20/2016 DPRN: s/ Solicita subsidio

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Viedma que solicitaba la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la demora por parte del Ministerio de Desarrollo Social en el otorgamiento de la ayuda económica que le fuera requerida desde la Delegación Valle Inferior.



Por otra parte, y en virtud de tener como único ingreso la AUH, solicitaba la incorporación del grupo familiar a algún programa asistencial que satisfaga las necesidades de los niños de 5 y 3 años y su bebé de 3 meses, cuyos problemas de salud requerían atención permanente.

Resuelta la avocación para entender en la queja, se corrió traslado de la presentación al Ministro de Desarrollo Social.

En respuesta a la nuestra requisitoria, el Delegado Valle Inferior del Ministerio de Desarrollo Social eleva informe situacional realizado por el Programa Promoción y Protección de Derechos Sociales dependiente de esa Delegación dando cuenta de la intervención realizada y las ayudas gestionadas para la Sra. desde ese Ministerio.

En virtud de las necesidades manifestadas por la ciudadana, se volvió a requerir la intervención del Ministro de Desarrollo Social, al tiempo que se puso en conocimiento de la Secretaría de Promoción y Protección de Derechos Sociales y la Dirección de Políticas Activas e Inclusión Social la situación descripta, para su oportuna intervención.

Se recepciona informe emitido por la Secretaria de Promoción y Protección de Derechos Sociales, que indica que se realizaron las visitas domiciliarias constatando la situación planteada de la señora.

Dado que la asistencia económica se culminaría en los próximos meses, desde esta Defensoría del Pueblo se volverá a tramitar la continuidad de la misma.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 44/2016 DPRN: s/ Solicita subsidio

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Viedma que cuestionaba la falta de recepción por parte del Ministerio de Desarrollo Social a sus solicitudes de ayuda económica y habitacional.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo para entender en el caso, se corrió traslado de la queja al Ministro de Desarrollo Social y a la Dirección de Hábitat Social.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 55/2016 DPRN: s/ Solicita ayuda social.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de un ciudadano de Viedma que manifestaba la necesidad de acceder a una ayuda económica que le permita solventar sus necesidades básicas y dar continuidad al tratamiento de su salud, dado que se encontraba imposibilitado de trabajar y carecía de familiares que lo asistan.



A los fines de brindar atención adecuada al pedido de la ciudadana, se corrió traslado de la presentación al Ministro de Desarrollo Social para su oportuna intervención y posterior informe.

Se brindó asesoramiento al reclamante sobre las acciones a seguir para el oportuno ejercicio de sus derechos, y encontrándose suficiente el informe brindado, se dispuso el cierre y archivo del expediente.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 85/2016 DPRN: s/ solicitud de asistencia.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Viedma, quien manifestaba la necesidad de ser asistida por el Ministerio de Desarrollo Social, en virtud de residir en una casilla de precarias condiciones junto a sus tres niños de 14, 7 y 2 años. Indicaba que teniendo como único ingreso la AUH de uno de los niños, es que elaboraba productos de panificación para satisfacer las necesidades básicas del grupo familiar, ello no obstante, no podía afrontar los gastos que le insumía el uso de garrafas.

A los fines de encontrar una alternativa superadora a su demanda, requería un subsidio para iniciar formalmente el Microemprendimiento que llevaba adelante con la elaboración de sus productos manufacturados.

Resuelta la avocación para entender en el caso, se corrió traslado de la queja a la Delegación de Desarrollo Social Valle Inferior y a la Subdirección de Desarrollo Social Productivo del Ministerio de Desarrollo Social.

En respuesta a nuestra requisitoria, el Delegado Valle Inferior del Ministerio de Desarrollo Social adjunta informe emitido por la Coordinación de Promoción y Protección de Derechos Sociales.

Habiéndose resuelto satisfactoriamente la demanda de la reclamante, se dispuso el cierre y archivo del expediente.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 160/2016 DPRN: s/ Solicita informe delegación Ministerio de Desarrollo Social de Gral. Roca.

Se inició de oficio el correspondiente expediente en virtud de lo informado en los medios de comunicación sobre la situación de varias familias desocupadas, donde habrían tomado las oficinas del Ministerio de Desarrollo Social de General Roca, en lo que se habría denunciado una desidia y falta de atención por parte de dicha institución.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Río Negro a tales fines.



Desde el Ministerio informaron que se ha dado respuesta y atención a las familias en situación de vulnerabilidad y/o desocupados, adjuntando copias de documentales que acreditan la asistencia otorgada.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 264/2016 DPRN: s/ Solicitud de ayuda social.

Se presentó una ciudadana de Viedma, quien manifestaba padecer una enfermedad que le dificultaba, en muchas ocasiones realizar trabajos domésticos temporales, por lo que, la AUH era su único ingreso para la crianza de sus dos hijas menores. Indicaba que, la falta de recursos económicos no sólo la imposibilitaba a dar continuidad a los tratamientos de sus enfermedades -cuando desde el Hospital no podía proveerle la medicación para su artritis reumatoidea e hipertiroidismo- sino que, sumado a ello las condiciones habitacionales precarias en las que residía, agudiza su dolor físico en el período invernal. Por último, consideraba también necesario, recibir atención psicológica – tanto ella como sus hijas- dado que sus problemáticas repercutían en el vínculo con las menores.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo para entender en la demanda, se corrió traslado de la presentación al Ministro de Desarrollo Social, a la Dirección de Hábitat Social y a la Coordinadora de Salud

Mental Comunitaria del Ministerio de Salud, para el oportuno tratamiento de la aquí demandante.

Puesta en conocimiento de la reclamante los informes brindados, la misma no formuló observaciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 404/16 DPRN: s/ solicita ayuda económica.

Se presentó un vecino de la localidad de Lamarque, quien solicitó ayuda económica. El demandante soslayó padecer una imperiosa necesidad junto a su esposa, sus cuatro hijas y su nieta.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Secretaría de Promoción y Protección de Derechos Sociales del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro y a la Secretaría de Acción Social de la Municipalidad de Lamarque.

El Ministerio de Desarrollo Social respondió que se realizó una visita domiciliaria para verificar la situación del demandante. Se constató dicha situación y se resolvió, dar alta en el programa que lleva adelante este Ministerio. Como así también se gestionó una solicitud para adquirir herramientas de trabajo.



La Secretaría de Acción Social de la Municipalidad de Lamarque respondió que se acordó brindarle al solicitante un aporte económico para pagar servicios básicos de agua, luz y gas, alimentos en forma mensual y se le inició el trámite de Pensión no Contributiva por incapacidad.

En dicho caso no hubo consideraciones por parte del reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 538/16 DPRN: s/ Solicita ayuda económica para micro emprendimiento.

Se inició el expediente con la presentación de una vecina de Viedma que solicitaba la intervención de la Defensoría del Pueblo para acceder a una ayuda económica que le permita iniciar un micro emprendimiento, debido a tener a su cargo la manutención de dos hijas y no contar con más ayuda que el beneficio de la tarjeta social.

A los fines de brindar una respuesta adecuada al requerimiento de la demandante, se corrió traslado de la presentación a la Dirección de Desarrollo Social Productivo del Ministerio de Desarrollo Social.

De la respuesta a la requisitoria se puso en conocimiento de la demandante el informe del Ministerio de Desarrollo Social a los fines que estime oportunos.

Estado actual: en trámite.

Vivienda social

- Expediente N° 29/2016 DPRN: s/ solicita vivienda.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Viedma, que manifestaba la necesidad de acceder a una vivienda o terreno social, dado que las condiciones habitacionales en las que residía perjudicaban su estado de salud. Indicaba que habiendo solicitado la intervención del Consejo para las Personas con Discapacidad y el municipio local, no había obtenido respuestas favorables a su demanda.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo se corrió traslado de la queja al Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad, y se derivó copia de la presentación a la Municipalidad de Viedma a los fines que estime oportunos.

Puesta en conocimiento la reclamante del informe obtenido, no habiéndose recepcionado consideraciones que ameriten la continuidad del trámite, se dispuso el cierre y archivo del expediente.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 57/2016 DPRN: s/ Mejoramiento habitacional.



Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de San Javier quien requería asistencia habitacional y de protección integral, dado que residía junto a sus tres niños en una precaria habitación y se encontraba cursando su 8vo mes de embarazo.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo se corrió traslado de la presentación a la Dirección de Hábitat Social y a la Subsecretaría de Protección Integral del Ministerio de Desarrollo Social.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 230/2016 DPRN: s/ solicitud de ayuda para reparar dificultades edilicias en su vivienda.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Luis Beltrán, quien solicitó ayuda para reparar diferentes dificultades edilicias de su precaria vivienda. La demandante soslayó que la vivienda tiene filtraciones, rajaduras, humedad, grietas, instalaciones eléctricas en mal estado, con riesgo de electrificación, tiene una única habitación que comparte con sus dos nietos de 23 y 15 años de edad. Asimismo la solicitante es ciega y no tiene movilidad en el sector izquierdo de su cuerpo, producto de un accidente cerebro vascular, por lo cual necesita acompañante todo el tiempo.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso, solicitando informes a la Secretaría de Promoción y Protección de Derechos Sociales del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro y a la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Luis Beltrán.

En dicho caso no hubo consideraciones por parte de la reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 437/2016 DPRN: s/ Mejoramiento habitacional.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Viedma que manifestaba la necesidad de acceder a una programa de mejoramiento habitacional, habida cuenta que tenía a su cargo el cuidado de su hermano – paciente epiléptico con crisis generalizadas persistentes de pérdida de memoria-, y en la vivienda que habitan, también residen su esposo y sus tres hijos menores.

Resuelta la avocación, se corrió traslado de la petición a la Subsecretaría de Promoción y Protección de Derechos Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y se derivó la presentación a la Secretaria de Derechos Humanos de la Municipalidad de Viedma.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 532/2016 DPRN: s/ Familia en situación de riesgo.



Se iniciaron las actuaciones con la recepción de los escritos de la Directora del Jardín de Infantes N° 83 y la Médica del Centro de Salud del Barrio Guido requiriendo la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la falta de respuesta de los organismos protectores a sus requerimientos de asistencia a una familia en situación de riesgo. Se desprendía de los informes elaborados por las aquí reclamantes, que se trataría de un grupo familiar compuesto por la madre y sus cuatro hijos residiendo en condiciones extremadamente precarias en una toma del barrio Inalauquen, en una casilla prestada.

Agravaba más aún la situación, el estado de salud de la Sra...., quien debiendo realizar un tratamiento con láser en la ciudad de Buenos Aires, debía postergar su viaje hasta tanto resuelva su problemática habitacional. Se declaró la avocación para entender en el caso, corriéndose traslado a la Secretaría de Promoción y Protección de Derechos Sociales y a la Delegación Zonal Valle Inferior del Ministerio de Desarrollo Social. Asimismo se dispuso derivar la presentación a la Secretaría de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Viedma.

En respuesta a las requisitorias, la Delegación valle Inferior del Ministerio de Desarrollo Social remitió un informe situacional.

En atención a la complejidad de la situación, se continúa con el tratamiento del expediente.

Estado actual: en trámite.

Adultos mayores

En nuestro país los derechos a la tercera edad están amparados constitucionalmente, si bien no en forma específica, los encontramos incluidos en el derechos a un estándar de vida adecuado, incluyendo alimentación, vivienda y vestimenta, derecho a un seguro social, asistencia y protección, derechos a la salud, derechos a ser tratados con dignidad, derecho a no padecer trato cruel, ni abandono, ni abuso psicológico o físico, ni a ser discriminados, derecho a programas educativos y de capacitación adecuados, culturales, espirituales y recreativos, derecho a prestar servicios a la comunidad y trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus capacidades, tener acceso a servicios jurídicos que le aseguren mayores niveles de



autonomía, protección y cuidado, derecho a la plena protección social, derecho a vivir libremente y conservar su independencia, entre otros, todos con rango constitucional porque son derechos humanos.

En todos aquellos reclamos que llegaron a conocimiento de la Defensoría por situaciones de vulnerabilidad de Adultos Mayores en el ámbito de la provincia, se requirió intervención de la Dirección de Adultos Mayores para el oportuno tratamiento de las problemáticas.

- Expediente N° 121/2016 DPRN: s/ Situación de Adulta Mayor.

Se iniciaron las actuaciones con el reclamo de una ciudadana de Viedma que solicitaba la intervención de la Defensoría del Pueblo, a los fines que se atiendan las necesidades de la Adulta Mayor, Sra. ..., viuda de su padre, habida cuenta que se encontraba postrada y no estaría recibiendo atención adecuada. Indicaba que la situación de vulnerabilidad ponía en riesgo no sólo la salud de la adulta, sino también en su seguridad en virtud

de hechos delictivos suscitados en ocasión que unos jóvenes intentaron violentar el ingreso a la vivienda.

Siendo la reclamante la única referente con quien contaría la Sra..., es que solicitaba la intervención de la Dirección de Adultos Mayores para su seguimiento e intervención adecuada.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo, se corrió traslado de la presentación a la Dirección de Adultos Mayores a los fines que instrumenten las medidas que correspondan en la situación expuesta por la denunciante.

Que en respuesta a la requisitoria de la Defensoría del Pueblo, el Director de Adultos Mayores eleva informe situacional de la Sra.

Puesta en conocimiento la denunciante del informe brindado por la Dirección de Adultos Mayores, dado que no formuló consideraciones al respecto, se tuvo por satisfactoria la respuesta brindada por el organismo involucrado.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 256/2016 DPRN: s/ Situación de Adulto Mayor.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de un vecino de Viedma, que solicitaba la intervención de la Defensoría del Pueblo para que se atiendan las necesidades del Adulto Mayor Y...L..., habida cuenta que se



encontraba postrado en un domicilio con mínimas condiciones de habitabilidad. Indicaba el reclamante, que la situación de vulnerabilidad de Sr. ...ameritó la intervención del Área de Acción Social de la Municipalidad ante el auditor de la obra social "Incluir Salud", sin que se lograra su internación en una residencia geriátrica que le brinde atención adecuada.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo para entender en la demanda, se corrió traslado de la presentación a la Dirección de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social, para que intervengan en situación denunciada.

Encontrándose solucionada la problemática que motivó la formación de los presentes actuados se dispuso el cierre y archivo del expediente.

Estado actual: en archivo.

SALUD PÚBLICA

En materia de salud, la Defensoría viene realizando gestiones administrativas desde el año 2012, y presentaciones judiciales respecto de la situación de los hospitales en la provincia.

En relación a la incorporación de **tomógrafos** en los principales nosocomios provinciales, se destaca la inversión realizada en la nueva tecnología, incorporando una herramienta fundamental en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, para poder brindar a los ciudadanos rionegrinos, nuevas formas rápidas y certeras de diagnóstico de enfermedades que posibiliten el mejoramiento de la calidad de vida.

Este avance, que ha sido un tema de preocupación permanente durante mi gestión, pasa a ser un recurso corriente y no excepcional, y posibilita la atención de pacientes en hospitales de cabecera, sin necesidad de recurrir al sector privado, tener largas esperas o recorrer varios kilómetros de distancia.

En lo referente a **seguridad en los hospitales** de la provincia, solicitamos a los Ministerios de Seguridad y Justicia y Salud Pública, en qué estado de aplicación se encuentra la



Ley 4949 de Seguridad Hospitalaria, sancionada en el año 2014.

En sendas notas se requirió informes en los avances de la reglamentación de dicha ley, como así también del protocolo de actuación que la normativa exige para desarrollar tareas de prevención y control en la seguridad de los hospitales y centro de salud.

Cabe recordar que la Legislatura sancionó dicha ley que establece un programa de seguridad hospitalaria destinado a brindar al personal las condiciones de seguridad adecuadas para el desenvolvimiento de sus tareas, como así también la protección de los bienes destinados a la atención de la salud pública. La ley establece además la creación de un protocolo de actuación y otros aspectos vinculados a capacitación de los agentes y al equipamiento tecnológico.

La norma legal exigía en un plazo de 30 días que estableciera la reglamentación por lo que en virtud del plazo transcurrido, la Defensora requirió que ambos ministerios brinden detalles

del estado actual y avances alcanzados para que la ley tenga su efectiva aplicación en función del tiempo transcurrido.-

Asimismo en el marco de gestiones realizadas por este organismo, el Hospital Francisco López Lima de la localidad de General Roca, contará con mayor seguridad en el sector de consultorios externos, según lo informado por la jefatura de la unidad regional 2 de la policía de la provincia de Río Negro.

* Expedientes más relevantes:

- **Expediente N° 779/2015 DPRN: s/ Reclamo a Salud**

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que en julio de 2015 inició trámites para cirugía de cataratas en el hospital local.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Salud provincial.

Desde el Ministerio de Salud provincial respondieron adjuntando nota del Servicio de Oftalmología del Hospital Área Programa Cipolletti en la cual se mencionaba que el paciente será reevaluado dada su situación de salud, quien estuvo internado por una patología ajena a lo oftalmológico.



Desde ese organismo informaron que el ciudadano había sido intervenido quirúrgicamente el 27/04/2016, conforme los registros que obran en el Hospital Área Programa Cipolletti.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 885/2015 DPRN: s/ reclama prótesis a Salud Pública.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Maquinchao, quien solicitó al Ministerio de Salud la urgente provisión de una prótesis para su hijo, consistente en dos placas osteosíntesis de medianos fragmentos de 3.5 mm de diámetro en todos sus largos con sus correspondientes tornillos, mas set de colocación y alternativas a préstamo con motor y asistencia técnica sin cargo, dado su diagnóstico de fractura de radio y cúbito derecho.

Posteriormente personal de esta Defensoría se comunicó telefónicamente con la coordinación de gestión de prótesis del Ministerio de Salud, quien nos informó de manera detallada sobre el proceso de compra del material y nos facilitó copia de la orden de compra N° 671/15, mediante la cual se procedió a la adquisición y posterior provisión del material solicitado.

Todo lo informado se puso en conocimiento del reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 001/2016 DPRN: De Oficio s/ Pedido de informe al Hospital de Allen.

Fue iniciada una investigación de oficio por esta Defensoría del Pueblo, en cuanto a la información difundida en medios periodísticos sobre el episodio protagonizado por dos profesionales de la salud de esa ciudad.

Desde esta Defensoría se dispuso efectuar un pedido de informes al Hospital de Allen a fin de que informe sobre la situación planteada en dicho nosocomio.

El Hospital de Allen respondió el pedido de informe, elevando copia de las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección del nosocomio.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 031/2016 DPRN: De oficio s/ Falta de profesionales en el hospital de Cipolletti.

Que informaciones periodísticas daban cuenta de una renuncia masiva de ginecólogos, falta de profesionales en todas, poco personal administrativo, sobrecarga de guardias y grandes niveles de ausentismo, en el hospital de Cipolletti. La razón de la salida de los profesionales fue la sobrecarga horaria.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación, solicitando informes al Ministerio de Salud de la provincia de Río Negro.



Desde el Ministerio de Salud respondieron informando que el Hospital se encontraba en función con capacidad reducida sobre los consultorios de admisión desde la renuncia espontánea de cuatro integrantes, que mediante una intensa búsqueda de recurso humano especializado, comenzó una mejora gradual en la oferta de consultorios de la especialidad en cuestión.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 120/2016 DPRN: s/ mala atención Hospital Ingeniero Jacobacci.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Ingeniero Jacobacci, quien manifestó que se quebró el brazo y lo llevaron al hospital, que allí luego de las primeras curaciones fue derivado al Hospital de Bariloche con un especialista que le informó que debía realizarse dos intervenciones quirúrgicas y cortarle la mano. Reclama que toda vez que solicita un turno en el Hospital para seguir con su tratamiento lo atendía un médico distinto.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación, solicitando informes al Ministerio de Salud provincial.

Desde el Ministerio de Salud respondieron en casos como este, el responsable de la gestión solicite turnos con profesionales específicos, el

servicio de admisión del hospital receptor, asigna turno conforme la disponibilidad de servicios, pero si estos no cuentan con disponibilidad, se privilegia la atención de los pacientes y por eso se asigna turno con otro profesional de la especialidad.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N°146/2016 DPRN: s/ solicita se agilice intervención quirúrgica en Hospital Zatti.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de Viedma, quien, hace aproximadamente un año, presento la solicitud de autorización de una intervención quirúrgica de rodilla en el Hospital Zatti y al día de la fecha aún no ha obtenido respuesta satisfactoria al respecto.

Desde esta Defensoría, se efectuaron reiterados reclamos telefónicos y personales tendientes a agilizar dicho reclamo.

Nos comunicamos con el Director del área de gestión de prótesis hospitalarias del Ministerio de Salud quien nos informó que la prótesis fue provista y el paciente fue intervenido en el Hospital A. Zatti.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 193/2016 DPRN: s/ Paciente con problemas de columna reclama por condiciones de traslado.



Se recibió el reclamo de una ciudadana de Sierra Grande quien manifestó que padece problemas de columna y reclamó por condiciones de traslado en derivación a Capital Federal.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado y se dictó la correspondiente resolución, solicitando informe a la Directora del Hospital de Sierra Grande.

Desde la Dirección del Hospital de Sierra Grande se elaboró un informe pormenorizado del traslado efectuado de la paciente en cuestión.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones al respecto.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N°300/2016 DPRN: s/ situación del Hospital Zatti de Viedma.

Desde esta Defensoría del Pueblo se dispuso iniciar de oficio una investigación con motivo de reiterados reclamos respecto de la atención del servicio de guardia hospitalaria del Hospital A. Zatti, destacando el marcado desfasaje en cuanto a la atención de los casos de medicina general y servicio de pediatría.

Se requirió un pedido de informe al Ministerio de Salud, solicitando si se ha iniciado algún trámite administrativo o concurso para la incorporación

de profesionales en la atención hospitalaria especialmente en el servicio de guardias generalistas y pediátricas.

El Ministerio de Salud respondió que el servicio de guardias hospitalarias se encuentran normalmente cubiertas en su totalidad. Es una realidad de Argentina la escasez de ciertas especialidades médicas, por lo cual se ha emitido en conjunto con el Ministerio de Gobierno un llamado protocolar para tomar cargos vacantes en psiquiatría, pediatría, ginecología y generalistas en nuestra Provincia.

En cuanto a las guardias pediátricas, la misma existe en un segundo nivel de consulta y no como nivel inicial puesto que el médico de guardia puede satisfacer más del 90% de las consultas ambulatorias.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 459/2016 DPRN: s/ faltante de medicación oncológica.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que se encontraba en tratamiento por cáncer de mamas, siendo operada en el 2004 y desde el 2014 toma Anastrozol 1 mg. La medicación se la entregaba la farmacia del hospital, pero durante el último pedido este no llegó.



Desde esta Defensoría se dispuso la avocación, solicitando informes a la Secretaria de Asuntos Legales del Ministerio de Salud provincial.

Desde el organismo requerido respondieron que la medicación solicitada al Hospital Área Programa Cipolletti, con destino a la ciudadana reclamante.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 468/2016 DPRN: De oficio s/ Seguridad en los Hospitales de la Provincia de Río Negro.

Desde esta Defensoría del Pueblo se dispuso iniciar de oficio una investigación en virtud de la sanción de la Ley N° 4949/2014 que establece un Programa de Seguridad Hospitalaria, destinada a brindar al personal hospitalario, las condiciones de seguridad adecuadas para el desenvolvimiento de las tareas en los nosocomios y que incluye la seguridad de los bienes destinados a la atención de la salud pública.-

Al respecto y teniendo en cuenta que los Ministerios de Seguridad y de Salud son autoridades de aplicación de la ley mencionada se resolvió efectuar un pedido de informes a ambos ministerios.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 476/2016 DPRN: De oficio s/ Situación Problemática en la seguridad del Hospital Francisco López Lima.

Se promueve investigación de oficio a raíz del reclamo efectuado por médicos del área de Consultorios Externos del Hospital Francisco López Lima de General Roca, quienes solicitan la presencia de personal de seguridad en dicho nosocomio.

Desde esta Defensoría, se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Unidad Regional N° 2 de General Roca y/o al Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia de Río Negro a los fines del caso planteado.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 625/2016 DPRN: s/ reclamo por tratamiento médico.

Se presentó un ciudadano de Lamarque que manifestaba su disconformidad por la situación que se encontraba atravesando a causa de la colocación de un tutor externo en su pierna izquierda. Refería haber sido sometido a tres intervenciones de colocación y cambio del mismo, con varias dificultades en el proceso de su recuperación; habiendo sido derivado recientemente al nosocomio local para tratar la infección que está afectando su salud. Indicaba que sin perjuicio de los inconvenientes que debió atravesar para lograr que le dieran tratamiento a su afección, en



oportunidad de haber sido atendido por el traumatólogo tratante, fue informado del cambio de tutor al que sería sometido, habida cuenta que habían recibido “el nuevo”. Solicitaba conocer las razones por las que se le habían colocado tres tutores, previos al próximo a colocársele, y si éstos habían sido utilizados con anterioridad en otras personas.

Se resolvió la avocación al caso y se corrió traslado al Ministro de Salud para que arbitre los medios necesarios y brinde una respuesta adecuada al requerimiento del demandante.

Estado actual: en trámite.

La Defensora del Pueblo de la Provincia destacó la inversión realizada en la adquisición de tomógrafos computados sino que lo fundamental ha sido incorporar una herramienta con tecnología de punta para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, beneficiando a los pacientes que ven posibilitado su acceso a un mejor sistema de salud.



Desde el comienzo de nuestra gestión hemos venido trabajando para que se pueda incorporar en el sistema público de salud rionegrino un servicio de diagnóstico y tratamiento de enfermedades que mejore la calidad de vida. Ya contamos con dos tomógrafos. Uno en Bariloche y otro en Roca que permiten a un paciente su tratamiento para obtener una atención acorde a las necesidades, señaló la Defensora del Pueblo, Nadina Díaz



Obras sociales (IPROSS)

- Expediente N° 815/2015 DPRN: s/ Reclama cobertura por tratamiento médico al I.PRO.S.S.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma, quien solicitó al IPROSS se contemple la cobertura de los gastos sanatoriales, coseguros de traslado y hospedaje que debe afrontar dado el cuadro crónico cardíaco que posee.

Al respecto personal de esta Defensoría, citó al reclamante y posteriormente fue asesorado sobre las vías administrativas con las que cuenta para poder solicitar ante las autoridades de la Junta de Administración del I.PRO.S.S. la eximición y/o ampliación del plan de pagos de las cuotas de coseguros en concepto de prestaciones y gastos de traslado y hospedaje que motivaron dicho reclamo.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 830/2015 DPRN: s/ reclama medicación al I.PRO.S.S.-

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Sierra Grande, quien reclamó al I.PRO.S.S. la urgente provisión de la medicación que requiere, dado su diagnóstico de diabetes tipo II, obesidad e hipotiroidismo.-

Posteriormente personal de esta Defensoría del Pueblo, se comunicó telefónicamente con autoridades de la obra social provincial I.PRO.S.S., quienes al respecto informaron que la autorización de los medicamentos que requiere la reclamante ya se efectuó y que al paciente se le solicitó provea las ordenes prescriptas en tiempo y forma para evitar retrasos en la autorización y emisión de las coberturas prestacionales correspondientes.

La respuesta fue puesta en conocimiento de la reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 835/2015 DPRN: s/ Reclamo al IPROSS.

Se recibió el reclamo de una Sra. de la ciudad de General Roca, quien relató que su hija padece síndrome de Edwards y necesita un respirador para poder ser trasladada a su localidad.

Desde esta Defensoría se avocó al caso planteado, solicitando informes al Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) sede central y a la Delegación General Roca.

Desde el Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS), se obtuvo como respuesta que el respirador solicitado se había entregado a la afiliada en el mes de diciembre del año 2015, luego de ello la misma informó que para que el respirador funcione le hacían falta unas



tabuladoras. Que asimismo, dicho material fue solicitado, autorizándose a la compra del mismo.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 877/2015 DPRN: s/ Reclamo al I.PRO.S.S.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Sierra Grande, quien reclamó al I.PRO.S.S. el pago de reintegros de prestaciones.

Desde esta Defensoría se efectuaron reiteradas gestiones ante las autoridades del I.PRO.S.S. obteniendo respuesta satisfactoria al respecto y destacando que los reintegros fueron autorizados en su totalidad y los mismos se encuentran disponibles para el pago correspondiente.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones al respecto.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N°886/2015 DPRN: s/ Inconvenientes del I.PRO.S.S. por autorización de tratamiento.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de General Conesa, quien reclama al I.PRO.S.S. por la demora producida en los turnos y la autorización de tratamiento de fertilización asistida a llevarse a cabo en la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al I.PRO.S.S.

De la respuesta obtenida se puso en conocimiento a la reclamante quien no efectuó consideraciones al respecto.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 008/2016 DPRN: s/ Reclama medicación al I.PRO.S.S.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma, quien solicitó al I.PRO.S.S. la cobertura del 100% de los medicamentos que requiere para su tratamiento, dado su diagnóstico de miastenia gravis.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al I.PRO.S.S.

El I.PRO.S.S. respondió el pedido de informe, destacando que la Coordinación Farmacéutica de la obra social ha considerado dicho pedido, por lo cual se procede a otorgar la cobertura del 100% en favor de la afiliada.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones al respecto.

Estado actual: en archivo.



- Expediente Nº 010/2016 DPRN: s/ Reclamo al IPROSS.

Se recibió el reclamo de un Sr. de la ciudad de General Roca, quien relató que solicitó el reintegro de una suma abonada a su odontólogo por servicios brindados, aclarando que facturas anteriores del mismo médico le fueron reintegradas.

Desde esta Defensoría se avocó el caso planteado, solicitando informes al Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) sede central y a la Delegación General Roca.

Desde el Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) respondieron que el profesional al cual concurrió el afiliado no es más prestador de servicios de la obra social.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 012/2016 DPRN: s/ Demora en provisión de prótesis.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Carmen de Patagones, quien reclamó al I.PRO.S.S. la urgente provisión de una prótesis de rodilla con cuñas y vástagos, anatómica de origen nacional modelo raven con asistencia técnica en quirófano.

Desde esta Defensoría se efectuaron reiteradas gestiones telefónicas ante las autoridades del I.PRO.S.S. obteniendo respuesta satisfactoria al respecto y destacando que el trámite se encuentra culminado, se efectuó

la orden de compra y resta comunicarse la firma con el profesional para coordinar entrega, previa disponibilidad de quirófano.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones al respecto.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 122/2016 DPRN: s/ Discontinuidad de Tratamiento Oncológico.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Viedma, quien manifestó que era afiliada al IPROSS y reclamaba que se encontraba demorado el tratamiento oncológico de radioterapia de su hija.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al I.Pro.S.S. y la Ministerio de Salud.

Desde el Ministerio de Salud respondieron que el tratamiento no se vio interrumpido como expresa la reclamante.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 131/2016 DPRN: s/ Solicitud de informe al I.PRO.S.S.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de Carmen de Patagones, quien solicitó al I.PRO.S.S. copia de la historia clínica de su esposa quien fuera



intervenida quirúrgicamente en la Clínica Viedma hace aproximadamente cinco (5) años.

Desde esta Defensoría se efectuaron gestiones ante las autoridades del I.PRO.S.S. quienes nos respondieron que el reclamante deberá efectuar un pedido por escrito ante las autoridades de la Clínica Viedma ya que es el efector público donde se efectuó la cirugía en cuestión.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 135/2016 DPRN: s/ Situación de cobertura en tratamientos.

Se recibió el reclamo de una Sra. de la ciudad de General Roca, quien relató concurrir en representación del Equipo Profesional de la Asociación Ancapé Cahuel para reclamar el cese injustificado de las prestaciones de IPROSS.

Desde esta Defensoría se avocó al caso planteado, solicitando informes al Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) sede central, al Consejo Provincial para Personas con Discapacidad y al Ministerio de Salud de la Provincia.

Desde el Consejo Provincial respondieron que en la Provincia de Río Negro, en el año 2.015 se promulgó una Ley que regula la equinoterapia, siendo el Ministerio de Salud quien está a cargo del diseño y control de las políticas para efectivizar las disposiciones de la misma.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 136/2016 DPRN: s/ Inconvenientes con I.PRO.S.S.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma, quien reclama al I.PRO.S.S. el pago del reintegro adeudado en concepto de cuidadora polivalente de un afiliado de la localidad.

Desde esta Defensoría se efectuaron gestiones ante las autoridades del I.PRO.S.S. quienes nos informan que fue acreditado el reintegro por la suma de \$ 5.040,00.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente 184/2016 DPRN: s/ Solicita que el I.PRO.S.S. provea medicamentos oncológicos.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de Viedma, quien reclamó al I.PRO.S.S. la provisión de medicación oncológica para su tratamiento.



Desde esta Defensoría se efectuaron reiteradas gestiones ante las autoridades del I.PRO.S.S. obteniendo respuesta satisfactoria al respecto y destacando que se ha procedido a la compra del medicamento el cual ya ha sido provisto al reclamante.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones al respecto.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 200/2016 DPRN: s/ Reclamo al I.Pro.S.S. y a Educación.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Catriel, quien manifestó que para recuperar los gastos de prótesis de una cirugía efectuada para quitar dos tumores en médula. Efectuó pedido de reconocimiento a la obra social I.Pro.S.S., la cual respondió solo para algunos gastos como de cirugía e internación en Hospital, por lo que envió carta documento pero la misma no fue respondida. La provincia al no tener el alta médica correspondiente por ser una enfermedad de largo tratamiento y riesgo, le dio de baja del sistema educativo y se encontraba sin goce de haberes.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al I.Pro.S.S. y al Ministerio de Educación y Derechos Humanos.

Desde el Ministerio de Educación y DDHH respondieron que el reclamante había solicitado ser encuadrado en la ley N° 5059, que dicho encuadre, es decisión del órgano de aplicación del programa, establecido en la misma ley provincial, la cual suscribe en sus art. 1º, 2º y 5º como Órgano de Coordinación y Aplicación al Consejo de Administración del I.Pro.S.S. Por ello, ese Consejo resolvería, garantizando los derechos allí prescriptos, una vez presentada y acreditada la documentación requerida en la ley nombrada.

Desde el I.Pro.S.S. respondieron que por los estudios y documentación presentada, este tratamiento es programado y en ningún momento se autorizó la derivación del paciente dado que la práctica podría haberse realizado en la provincia. Por lo tanto se trata de un paciente auto derivado, que no corresponden gastos sociales. De acuerdo a lo informado a providencia N° 180/16 de la Secretaría General Técnica de ese instituto, se informó que para evaluar la incorporación a la Ley n° 5059, el ciudadano deberá presentar historia clínica con estado actual que acredite la razonabilidad de la incorporación de acuerdo al Artículo 1º de dicha Ley.



Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 326/2016 DPRN: s/ Inconvenientes con I.PRO.S.S. por cirugía pediátrica.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de Viedma, quien reclama al I.PRO.S.S. por demoras en la cirugía de malformación genética a la que debe ser sometido su hijo.

Desde esta Defensoría se efectuaron reiteradas gestiones ante las autoridades del I.PRO.S.S. obteniendo respuesta satisfactoria al respecto y destacando que ya se ha emitido la autorización y se ha determinado la fecha de cirugía y condiciones para el quirófano que debe cumplimentar el paciente.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien agradece la colaboración brindada.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 420/2016 DPRN: s/ reclamo a I.PRO.S.S.

Se recibió la demanda de una señora de la localidad de Choele Choel, quien reclamó por descuentos realizados por el I.Pro.S.S en cada una de las liquidaciones jubilatorias de los períodos de abril y mayo del 2016. Que refirió la presentante, desconocer el motivo por el cual le corresponde

abonar el coaseguro, y expresó su descontento con la forma de pago impuesta por I.Pro.S.S.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a I.Pro.S.S de la Provincia de Río Negro.

De la respuesta obtenida se corrió traslado a la reclamante sin realizar consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 541/2016 DPRN: s/ Reclama al I.PRO.S.S. medicación oncológica.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma, quien solicitó al I.PRO.S.S. la provisión de medicamentos oncológicos que requiere su esposo, dado que el mismo se encuentra en tratamiento.

Desde esta Defensoría se efectuaron reiterados reclamos ante las autoridades del la obra social, obteniendo respuesta satisfactoria al caso planteado destacando que los medicamentos requeridos se encontraban disponibles para ser retirados por farmacia.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien agradeció la colaboración brindada. Estado actual: en archivo.



Salud mental

La Defensoría presentó documentación para sumar información, en el marco del amparo impulsado por la Defensora de Pobres y ausentes Alicia Morales, a raíz de la crítica situación de los dispositivos de salud mental del nosocomio de la ciudad de S. C. de Bariloche. Se ofrecieron los expedientes administrativos indicados por la falta de cumplimiento integral de las leyes de salud mental 2440 provincial y 26657 nacional, cuyo material entregado a la justicia provee de información que tramita en otro amparo colectivo iniciado en el mes de junio 2014 por el estado general del hospital público y del área de salud mental en particular.

Asimismo se está trabajando en aspectos que hacen a la necesidad de contar dentro del territorio rionegrino con instituciones públicas y privadas de salud mental y adicciones, adecuadas para el tratamiento, internación y rehabilitación de

pacientes con algún tipo de padecimiento que así lo requieran conforme a criterios médicos.

Sobre este aspecto se vienen manteniendo diferentes reuniones con representantes provinciales, municipales y entidades intermedias en la búsqueda a dar respuesta a la necesidad de internación y cuidados permanentes de pacientes que sufren el abandono y desamparo de las instituciones encargadas de aplicar políticas de salud.

El eje central de las reuniones fueron el cómo seguir y dar respuesta a las personas que padecen una discapacidad mental y necesitan de internación y/o cuidados permanentes.

* Expedientes más relevantes:

- **Expediente N° 082/2016 DPRN: s/ Solicita asistencia del área de salud mental.**

Se recibió el reclamo de una vecina de la localidad de Viedma, quien manifestó que el Área de Salud Mental no asiste a su hijo como merecido que requiere de acompañamiento profesional.



Antes de iniciar cualquier tipo de acciones, se presentó la ciudadana para manifestar que fue citada al hospital de la ciudad de Viedma para informarle acerca de la nueva estrategia de intervención. Por lo que solicita la paralización de las presentes actuaciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 341/2016 DPRN: s/ Paciente de salud mental en situación de calle.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de un ciudadano de Viedma, quien manifestaba ser paciente del Servicio de Salud Mental del Hospital A. Zatti y encontrarse en situación de calle, habida cuenta que no habría lugar para ser alojado en la Casa de Convivencia ni disponía de medios económicos para solventar los gastos de alquiler de una vivienda. Indicaba haber iniciado los trámites para acceder a una pensión no contributiva, y solicitaba, hasta tanto pudiera percibir dicho beneficio, se le otorgue un subsidio para solventar los gastos de alquiler de una vivienda.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo para entender en la demanda del ciudadano se corrió traslado de la presentación a la Coordinadora del Servicio de Salud Mental del Hospital A. Zatti. Por otra parte se requirió al Ministro de Desarrollo Social evalúe la posibilidad de

brindar asistencia económica al ciudadano, hasta tanto pueda percibir su pensión no contributiva.

En función de lo indicado desde el nosocomio local, se corrió traslado de la queja al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 360/2016 DPRN: s/ Institución de Salud Mental.

Se recibió solicitud de intervención de la Municipalidad de Ingeniero Huergo, vinculada a la situación de un ciudadano que se encontraba en una residencia para ancianos y ya no lo aceptaban más y tampoco lo recibían en otras instituciones. Su madre no podía tenerlo por ser una persona de edad avanzada.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Salud provincial y al Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 450/2015 DPRN: s/ Dificultades para conseguir asistencia en salud mental.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó los avatares que su grupo familiar estuvo sujeto a causa de una



recaída de su enfermedad mental, agregando que la Ley Nacional de Salud Mental tenía vacíos que dejan a los ciudadanos a merced de las instituciones.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Salud de la provincia de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

Adicciones

- Expediente Nº 215/2016 DPRN: s/ solicita ayuda económica para su hija en problemas con las drogas.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma, quien manifestó que su hija se encuentra en recuperación de sus adicciones en una Comunidad Terapéutica en la provincia de Bs As, quien luego de una larga recuperación se encuentra cumpliendo salidas transitorias para trabajar, y solicita ayuda económica para lograr la subsistencia de su hija durante la externación, dicho aporte sería para el periodo inicial hasta que pueda conseguir un trabajo que le permita solventar sus gastos.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado solicitando informes a la Delegación de Protección Integral.

Desde la Delegación respondieron que realizaron visitas a la familia a fin de recabar documentación para la tramitación de una ayuda.

Se corrió traslado al reclamante quien no realizó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 379/2016 DPRN: s/ Joven en situación de adicciones

Se recibió el reclamo de una Sra. de la localidad de General Roca en donde manifestó que su hermano sufre una situación de adicción a las drogas.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso, solicitando informes a los Ministerios de Salud y Desarrollo Social de la provincia de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 588/2016 DPRN: s/ Solicita intervención de organismos protectores.

Se inició el expediente con la presentación de una ciudadana de Las Grutas, quien en representación de su padre requería la intervención de los organismos protectores para abordar el problema de adicción de su hermano de 14 años, quien reside en Villa Regina con su papá. Indicaba en su presentación que la falta de acompañamiento en el tratamiento del



joven iba agravando la situación, toda vez que se generaron problemas de convivencia en el barrio en que residía.

Se corrió traslado de la presentación a la Secretaria de Protección Integral del Ministerio de Desarrollo Social para su oportuna intervención y posterior informe a esta Defensoría del Pueblo sobre lo actuado en consecuencia.

Estado actual: en trámite.

Ludopatía

En el marco del reconocimiento de la ludopatía como adicción se analizó desde la Defensoría junto con el interventor de Lotería de la provincia, aspectos de los proyectos destinados al abordaje de esta problemática, trazando esquemas de colaboración institucional en participación de programas que el organismo provincial tiene en elaboración respecto de su iniciativa hacia un juego responsable. Se expusieron lineamientos del plan que apunta al tratamiento de esta

enfermedad tipificada por la OMS que afecta entre el 0.5 y el 1% de la población. El programa prevé el abordaje integral de la problemática con un plan de capacitación, prevención y tratamiento específico, involucrando a distintos actores, como docentes, agentes policiales, funcionarios judiciales y de salud entre otros, destacando el rol que puede cumplir la Defensoría como nexo entre la comunidad y una futura agencia que aborde de manera integral el tema, por lo que se puso a disposición nuestro organismo de control, y sus delegaciones del interior para coadyuvar en la solución a las personas o familias que se sientan afectados por esta enfermedad.-

Discapacidad

Durante el presente periodo, nos hemos avocado a temas relacionados con las personas con discapacidad. Los



reclamos más frecuentes fueron sobre cuestiones de acceso a los pasajes para el traslado o transporte de personas que sufren alguna afección o de sus acompañantes. Problemática que se observa en todas las localidades y en especial en la zona del valle medio.

Los planteos surgieron ante la falta de cumplimiento del derecho de las personas con certificado de discapacidad de tener un pase libre en el transporte interurbano.

Según el artículo 49 de la Ley provincial 2.055 establece que las empresas de transporte de colectivo terrestre sometidas al contralor de las autoridades provinciales o municipales deberán transportar gratuitamente a las personas discapacitadas en el trayecto que medie entre el domicilio del discapacitado y el establecimiento educacional, de rehabilitación, de trabajo y /o de recreación a los que deban concurrir. El beneficio se extenderá a un acompañante cuando su concurrencia sea indispensable a los efectos de

proporcionarle al discapacitado la asistencia necesaria para su desplazamiento.

Por su parte el artículo 22 de la ley nacional 22.431 (modificado por la ley 25.635) indica que las empresas de transporte colectivo terrestre sometidas al contralor de autoridad nacional deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad en el trayecto que medie entre el domicilio de las mismas y cualquier destino al que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole que tiendan a favorecer su plena integración social. La reglamentación establecerá las comodidades que deben otorgarse a las mismas, las características de los pases que deberá exhibir y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma. La franquicia será extensiva a un acompañante en caso de necesidad documentada.

En la actualidad, este derecho no se puede ejercer plenamente debido a requisitos que establecen las empresas



de ómnibus, como horarios y cupos diarios, la emisión del boleto con determinado tiempo de anticipación o la consulta por los motivos del viaje.

En relación a este tema, este organismo de control, presento a fines del año 2015, ante la Legislatura de la Provincia de Río Negro, un proyecto de reforma de la Ley 651 de transporte público de la provincia, que incorpora específicamente esta problemática.

Asimismo desde la defensoría se ha trabajado en varias actuaciones, y en coordinar las denuncias y su solución con la Subsecretaria de Transporte de la provincia, y con la Comisión Nacional de Transporte.-

* Expedientes relevantes:

- **Expediente N° 104/2016 DPRN: s/ incumplimiento régimen de promoción integral de las personas con discapacidad.**

Esta Defensoría actuó de Oficio, ante la falta de cumplimiento del derecho de las personas con Certificado de Discapacidad con acceso a pase libre

de transporte terrestre, teniendo supeditado la adquisición del boleto en cuestión a requisitos establecidos arbitrariamente por las empresas de ómnibus.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Río Negro y a la Delegación de Río Negro de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Estado actual: en trámite.

- **Expediente N° 126/2016 DPRN: s/ Solicita cumplimiento a la ley de cupo para personas con discapacidad**

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma, quien planteó ser madre de tres hijos, dos de ellos con discapacidad. Uno de ellos de 29 años asiste a la Fundación Bienestar donde realiza distintas actividades destacándose en carpintería. Manifiesta que su hijo tiene aptitudes para desempeñarse laboralmente y que ha solicitado la inserción laboral en el municipio de esta ciudad, así como también en el Ministerio de Desarrollo Social sin tener respuesta de ningún organismo.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Desarrollo Social provincial, al



Consejo Provincial de Personas con Discapacidad y a la Municipalidad de Viedma.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 147/2016 DPRN: s/ incumplimiento de la ley 2055.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Coronel Belisle, quién soslayó que la empresa de ómnibus interurbano KOKO no le otorgó los pasajes de manera gratuita a ella y su acompañante, siendo quien le proporciona la asistencia necesaria para su desplazamiento su hija.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Río Negro.

Desde la Subsecretaría de Transporte de la Provincia se recibió respuesta de la cual se le dió traslado a la reclamante. De la misma no se realizaron consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 165/2016 DPRN: s/ Reclamo contra el Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad.

Se presentó una ciudadana de Viedma cuestionando la incongruencia entre los diagnósticos emitidos por la ART y el Consejo Provincial para las

Personas con Discapacidad, en ocasión del examen psicofísico que le realizaran para su ingreso al sistema laboral.

Resuelta la avocación de la Defensoría del Pueblo para entender en la demanda, se corrió traslado de la presentación al Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad, para que brinden respuesta al reclamo de la ciudadana.

Puesta en conocimiento la reclamante el informe brindado desde el Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad, ésta no formuló observaciones ni volvió a insistir en los términos de su reclamo.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 253/2015 DPRN: s/ Reclamo educación persona con discapacidad.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que tenía una hija con parálisis cerebral y que desde hace una semana no podía concurrir a la escuela por no tener acompañante terapéutica.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Consejo para las Personas con discapacidad y al Ministerio de Educación y DD.HH.

De las respuestas obtenidas se corrió traslado a la reclamante.



Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 381/2016 DPRN: s/ reclamo por no otorgamiento de certificado de discapacidad.

Se presentó un ciudadano de la localidad de Río Colorado, quién reclamó por la falta de otorgamiento de certificado de discapacidad por la junta evaluadora de la localidad de Río Colorado.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informe al Consejo Provincial para la Persona con Discapacidad de la Provincia de Río Negro.

Desde el Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad respondieron que al reclamante nunca se le negó el otorgamiento del certificado de discapacidad ya que la Junta Evaluadora de Discapacidad de Río Colorado no llegó a emitir dictamen debido a que la evaluación nunca fue completada.

En dicho caso no hubo consideraciones por parte de la reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 401/2016 DPRN: s/ incumplimiento ley 2.055.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Luis Beltrán, quién soslayó que las empresas de ómnibus interurbanos y de larga

distancia no le otorgan los pasajes de manera gratuita a ella y su hija, que es su acompañante y quien le proporciona la asistencia necesaria para su desplazamiento, ya que la reclamante tiene hipoacusia neurosensorial, bilateral, hipoacusia súbita idiopática.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

EDUCACION

Al igual que otros años, se continuaron recibiendo quejas y reclamos de las comunidades educativas vinculados con las deficientes condiciones de la infraestructura escolar.

La defensoría del pueblo se encargó de reclamar mejoras edilicias en varios establecimientos educativos.



Desde la sede central del organismo de control juntamente con las delegaciones en toda la provincia, se han realizado relevamientos en las distintas escuelas, con el fin de recabar información de la situación de los edificios escolares, como así también de cuestiones conexas al tema de la educación en nuestra provincia.

Asimismo venimos realizando seguimientos en las obras que se ejecutan en distintos establecimientos escolares, que presentaron diversas falencias en su infraestructura o en sus servicios, y que fueron motivo de reclamos de la comunidad educativa mereciendo la actuación de oficio de nuestro organismo de contralor. Estas cuestiones se perciben en establecimientos primarios y jardines de infantes, donde la Defensoría verifica la intervención de los organismos competentes para alcanzar la solución a los problemas que presentan.

Entre ellos se observa el avance de obras en las instalaciones del jardín de infantes N° 23 de General Roca, que de acuerdo

al reclamo efectuado presento deficiencias en su sistema de calefacción, agua, cloacas, puertas y la falta de elementos de seguridad. En este sentido se verifico la existencia de un contrato con una cooperativa de trabajo que realiza dichas reparaciones.

Por otra parte también se verificaron otros trabajos de reparación como en el Centro de Educación Media N°16, donde alumnos requirieron el arreglo de baños, cañerías, cloacas, y el sistema de electricidad, entre otras necesidades. En este sentido se constató que los trabajos de reparación se realizan a través del área de infraestructura y arquitectura escolar en el marco del programa mantenimiento de establecimientos escolares.

También la Defensoría observó la ejecución de trabajos en el Cem N° 1 de General Roca, donde alumnos del establecimiento solicitaron varias reparaciones, en la calefacción y baños, y se intervino en el reclamo del Cem N°107 de dicha localidad, donde se solicitaba la solución a



varios problemas de mantenimiento del edificio, incluyendo la falta de porteros y refrigerios. Desde el Ministerio de Educación se envió a una empresa de servicios para realizar los trabajos de mantenimiento necesarios. En cuanto a la necesidad de porteros se detalló que la cantidad de personal está dentro de los parámetros establecidos, y que el refrigerio que se brinda está acorde con la demanda, con un control a cargo de una nutricionista del Consejo de Educación.

* Expedientes más relevantes:

- **Expediente N° 781/2015 DPRN: s/ Reclamo acompañante terapéutico.**

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Gral. Roca, quien explicó que realizó un curso de Acompañante Terapéutico avalado por el Ministerio de Educación. Continuó detallando que sobre finales de 2015 se trabajó en una Ley (4624) a raíz de la cual surgieron problemas para los acompañantes terapéuticos para poder matricularse correspondientemente y poder acceder a trabajos. Señaló además que

uno de los artículos de la mencionada Ley es el que necesitaría una revisión para poder dar una solución a esta problemática.

Desde la Defensoría del Pueblo se dispuso la avocación al caso, remitiendo un pedido de informes a las autoridades del Ministerio de Salud.

Desde ese Organismo se nos informó que con el dictado del Decreto Reglamentario N° 1395 de Septiembre de 2015 se omitió involuntariamente la consideración de algunos supuestos de acompañantes terapéuticos con aspiración a matricularse para poder ejercer en la Provincia de Río Negro. No obstante ello, se nos informó también que se encontraba en trámite en aquellas fechas un nuevo decreto reglamentario de la Ley G N° 4624 que contempla varios aspectos además del que nos ocupó en el reclamo de la referencia.

Posteriormente dimos desde la Defensoría del Pueblo con la nueva redacción del Decreto N° 84, el cual fue remitido a la reclamante, y por su intermedio al grupo que representa, a los fines de que nos hagan saber cuáles son sus consideraciones, observaciones y/o nuevos requerimientos a los efectos de evaluar la prosecución de las presentes actuaciones.

Estado actual: en trámite.



- Expediente Nº 805/2015 DPRN: s/ Reclamo por ingreso al CEM Nº 8.

Se recibió el reclamo de una vecina de Viedma quien relató que su hijo, que posee capacidades diferentes, debería haber ingresado al CEM Nº 8 de esta ciudad a cursar sus estudios secundarios y que, sin embargo, no ha sido formalizada su matriculación en ese establecimiento debido a un error administrativo ajeno a las gestiones que correspondían al ámbito familiar del alumno. La Sra. expresó que la Supervisión de Nivel Medio reconoció el error y que le manifestaron que la problemática podría resolverse. Ante la duda, la reclamante recurrió a la Defensoría del Pueblo.

Desde este Organismo se realizaron gestiones informales ante la Supervisión mencionada, desde donde se nos informó finalmente que se daría el aval al ingreso del joven al CEM Nº 8, a pesar de que las vacantes de dicho establecimiento se encontraban colmadas al momento en el que se formalizó el reclamo.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 808/2015 DPRN: s/ relevamiento de condiciones edilicias del jardín independiente Nº 92 de Darwin.

Se actuó de oficio, por las diferentes dificultades que el jardín presentó, entre las que se detallaron: A) No contaba con biblioteca ni sala de computación; B) No contaba con comedor escolar; C) No contaba con espacio para el deporte; D) No contaba con un plan de emergencia; E) No presentaba rampa de acceso para personas con discapacidad; F) Había ventanas y puertas vidriadas que presentaron riesgo; G) Se presentaban aberturas peligrosas y deterioradas; H) Necesitaba que los espacios tengan refrigeración por el calor en verano; I) Construcción de un depósito; J) Colocación de media sombra en el patio.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia de Río Negro.

Desde el Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia respondieron: Que: A) cada sala cuenta con los rincones necesarios por lo cual puede organizar en función a la necesidad que posea. B) el jardín no cuenta con comedor pero en la localidad existe el comedor municipal al cual pueden acceder todos aquellos niños que lo necesiten. C) dado a la matrícula actual se recomienda usar la amplia galería que posee. D) se



comenzará a delinear zonalmente teniendo en cuenta las sugerencias de Seguridad e Higiene. E) cumplimentado. F) se tendrá en cuenta para paulatinamente ir renovando por policarbonato o laminado. G) H) I) J) cumplimentados.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 868/2015 DPRN: s/ Reclamo por transporte escolar Escuela 249 de El Juncal.

Se recibió el reclamo de un grupo de padres de alumnos de la Escuela N° 249 - El Juncal. Señalaron que en las instalaciones del edificio recibieron una nota proveniente desde el Ministerio de Educación en la que se les indicaba que el alumnado no contaría con el servicio de transporte escolar desde la ciudad de Viedma hacia la escuela - que esta cita en zona rural - en el transcurso del ciclo lectivo 2016.

Desde la Defensoría del Pueblo concurrimos a entrevistarnos con personal de la Dirección de Transporte Escolar, quienes nos informaron que ese servicio se encontraba garantizado para todos aquellos alumnos que vivieran en zona rural y que cursaran sus estudios en la Escuela N° 249.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 033/2016: s/ Situación edilicia en residencia estudiantil masculina de Valcheta.

Se recibió por nota una solicitud proveniente de la Defensoría de Menores e Incapaces N° 3 de la Primera Circunscripción Judicial, solicitando un informe a la Defensoría del Pueblo acerca de las eventuales acciones desarrolladas en el marco de la situación edilicia de la Residencia Estudiantil Masculina de la localidad de Valcheta.

En ese marco se solicitó un informe a las máximas autoridades del Ministerio de Educación vinculado a los arreglos realizados durante el último semestre así como de aquellos previstos para el resto del año en beneficio de un óptimo estado general de las instalaciones.

La información recibida por parte del Ministerio de Educación fue puesta en conocimiento de las autoridades de la Defensoría de Menores e Incapaces que realizó la consulta.

Estado actual: en trámite.



- Expediente N° 128/2016 DPRN: s/ Reclamo por maestros integradores.

Se recibió el reclamo de un grupo de madres de alumnos con capacidades diferentes, quienes cursaban sus estudios secundarios en las instalaciones del Instituto Paulo VI de Viedma.

Las mismas señalaron que por resolución del Ministerio de Educación, sus hijos quedarían desde el inicio del ciclo lectivo 2016 sin el acompañamiento de los maestros integradores, los cuales, durante los años anteriores, habían sido efectivos sin cuestionamiento alguno.

Desde la Defensoría del Pueblo se realizó una gestión ante las autoridades del Ministerio de Educación, habiendo logrado la comprensión del reclamo planteado y la consecuente creación de los cargos solicitados.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 129/2016: s/ Reclamo por creación de cargo de maestro especial.

Se recibió el reclamo de un vecino de la localidad de Gral. Conesa, quien solicitó la creación de un cargo de maestro especial para su hijo, siendo que lo había solicitado a la Dirección de Educación Inclusiva desde Noviembre de 2015 sin haber obtenido respuestas hasta la fecha.

Con motivo de esta presentación, desde este Organismo nos entrevistamos telefónicamente con la Supervisión de Educación de la localidad de Gral. Conesa desde la cual nos informaron que en ningún momento se denegó la creación del cargo, sino que lo que no se avaló fue la creación de un cargo especial full time en razón de que las evaluaciones realizadas junto al joven y su familia por el equipo técnico de educación especial arrojaron buenas proyecciones.

Tras transmitirle lo antedicho al promotor de la presentación, éste se mostró satisfecho por el acompañamiento recibido.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 176/2016 DPRN: s/ reclamo condiciones edilicias.

La causa se inició con motivo de la denuncia de un padre en relación a cuestiones edilicias del CEM N° 105 de Bariloche. Luego de analizada la



respuesta dada por el Ministerio de Educación, la constatación de los trabajos y medidas llevadas a cabo, se tuvo por concluidas las actuaciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 201/2016 DPRN: s/ Irregularidades en instalaciones del Jardín N° 23.

Se recibió el reclamo de una Sra. de la localidad de General Roca, quien manifestó que el Jardín N° 23 de dicha localidad sufre diversas dolencias edilicias, no teniendo soluciones, tales como arreglo de la calefacción central que no estaría funcionando, inconvenientes con el agua, faltante de matafuegos, puertas de acceso en malas condiciones, tapas de cloacas rotas, entre otros.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Consejo Escolar Zona Alto Valle Este (AVE) I - General Roca, para que tomen conocimiento de la misma y efectúen las medidas que consideren corresponder.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 206/2016 DPRN: s/ Irregularidades en instalaciones CEM 16.

Se inició de oficio a raíz de lo informado en medios gráficos, un expediente sobre el reclamo de los alumnos del CEM N° 16 de la ciudad de General Roca, quienes solicitarían luz en las aulas, arreglos en los baños, atención en las cañerías atento a que se encontrarían obstruidas por raíces de árboles, cloacas tapadas, aguas servidas en los baños de mujeres y rotura en el techo de un baño adaptado para personas con discapacidad.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Consejo Escolar Zona Alto Valle Este (AVE) I - General Roca, a los efectos del caso.

Consecuentemente, la Coordinadora a cargo de dicho Consejo Escolar informó que el Ministerio de Educación lleva a cabo las acciones que permitieron la respuesta a la problemática planteada.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 227/2016: s/ Situación edilicia en la Escuela Especial N° 7.



Se recibió el reclamo de una vecina de la ciudad de Viedma, cuya hija concurre a una Escuela Especial. Señaló que los baños de esa escuela se encuentran en una situación calamitosa siendo que sería casi imposible su uso. La reclamante denunció focos de suciedad en los mismos y en ese marco es que solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Desde este Organismo se dictó la avocación al caso, corriendo traslado del reclamo a las máximas autoridades del Ministerio de Educación.

De la respuesta obtenida se notificó a la reclamante, quedando a su disposición para que formule las consideraciones que estime oportunas.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 237/2016 DPRN: s/ Irregularidades en instalaciones CEM 1.

Se inició de oficio expediente ante el reclamo de los alumnos del CEM N° 1 de la ciudad de General Roca, quienes solicitan arreglos en la calefacción puesto que algunos calefactores perderían gas, dos baños estarían clausurados, entre otros problemas de tipo edilicio.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Consejo Escolar Zona Alto Valle Este (AVE) I - General Roca y/o al Ministerio de Educación y Derechos Humanos.

En consecuencia, la Coordinadora a cargo de dicho Consejo Escolar emitió respuesta, informando haber tomado conocimiento del caso, y que ante dichos requerimientos, el Ministerio de Educación, lleva a cabo las acciones que permitieron la ejecución de los trabajos a realizar.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 242/2016 DPRN: s/ Irregularidades en instalaciones CEM 107.

Se inició de oficio a raíz de lo informado en medios gráficos, un expediente sobre el reclamo de los alumnos del CEM 107 de la ciudad de General Roca, quienes solicitarían una solución frente a los problemas de mantenimiento que se presentarían en dicha institución, específicamente sobre problemas de calefacción, electricidad, mobiliarios, falta de porteros, falta de refrigerios, entre otras necesidades planteadas.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Consejo Escolar Zona Alto Valle Este (AVE) I - General Roca, para que tomen conocimiento de la misma y efectúen las medidas que consideren corresponder.

A consecuencia de lo anterior, la Coordinadora a cargo de dicho Consejo Escolar emitió respuesta, informando haber tomado conocimiento del caso, y que ante dichos requerimientos, el Ministerio de Educación, lleva a



cabo las acciones que permitieron la ejecución la respuesta a la problemática planteada.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 244/2016 DPRN: s/ Irregularidades en instalaciones CEM 43.

Se inició de oficio a raíz de lo informado en medios gráficos, un expediente sobre el reclamo de los alumnos del CEM N° 43 de la ciudad de General Roca, quienes solicitaban una solución frente a los problemas de mantenimiento que se presentarían en dicha institución, específicamente por inconvenientes en la calefacción, electricidad, mobiliarios, falta de porteros, falta de refrigerios, entre otras necesidades planteadas.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Consejo Escolar Zona Alto Valle Este (AVE) I - General Roca, para que tomen conocimiento de la misma y efectúen las medidas que consideren corresponder.

En consecuencia, la Coordinadora a cargo de dicho Consejo Escolar informó que el Ministerio de Educación lleva a cabo las acciones que permitieron la respuesta a la problemática planteada.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 251/2016 DPRN: s/ Faltantes de alimentos, refrigerios e insumos en escuelas de Cipolletti.

Que informaciones periodísticas daban cuenta de que las 70 escuelas que había en la ciudad se vieron perjudicadas por las demoras que tiene el municipio en la entrega de alimentos, refrigerios e insumos de limpieza.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación sobre los hechos referenciados, solicitando informes al Ministerio de Educación y DDHH de la provincia de Río Negro y en carácter de colaboración al Municipio de Cipolletti.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 260/2016 DPRN: s/ Situación problemática Transporte Los Hermanos.

Se inició de oficio un expediente a raíz de lo informado por medios gráficos en donde alumnos de la ciudad de General Roca se verían afectados al concurrir a la escuela debido a diversos incumplimientos por parte de la empresa prestataria “Los Hermanos” a cargo del servicio de transporte escolar de esa ciudad.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, librándose los informes pertinentes al Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia de Río Negro.



Desde este organismo se obtuvo como respuesta que la entidad requerida se encuentra en conocimiento del caso, informando con documental adjunta, haberse decretado la apertura de un proceso licitatorio para atender tal circunstancia.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 275/2016 DPRN: s/ Problemática por escasez en comedores escolares.

Se inició de oficio un expediente ante problemas en comedores escolares de la ciudad de General Roca, donde los mismos presentarían inconvenientes en la provisión de mercadería, ello atento al crecimiento de demanda alimentaria que habría en la comunidad educativa.

Desde esta Defensoría, mediante resolución administrativa de avocación, se dispuso librar informes al Consejo Escolar Zona Alto Valle Este (AVE) I - General Roca y/o al Ministerio de Educación y Derechos Humanos a los efectos del caso planteado.

Desde el Consejo Escolar se emitió respuesta. Informando lo requerido por nuestro Organismo.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 333/2016 DPRN: s/ Situación edilicia actual de talleres del CET Nº 6 de Viedma.

Se recibió el reclamo formalizado por madres de alumnos del CET Nº 6 de la ciudad de Viedma quienes denunciaron la situación edilicia actual de los talleres del mencionado establecimiento educativo, pese a los arreglos allí llevados a cabo y que fueron mandados por el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro recientemente.

Adjuntaron a su presentación un informe que, de acuerdo a su criterio, da cuenta del deterioro de las instalaciones, solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Desde este Organismo, además de realizarse gestiones informales con el Secretario de Educación de la Provincia, se corrió traslado del reclamo a las autoridades del Ministerio de Educación y a las de la Compañía de Seguros Horizonte, en su rol de aseguradora del Estado.

Desde el Ministerio de Educación informaron las acciones llevadas a cabo en relación a las refacciones del CET Nº 6 y desde Horizonte Seguros se nos remitió copia del informe realizado referido a las instancias de seguridad e higiene en Junio de 2016.



Ambas respuestas fueron puestas en conocimiento de las promotoras del reclamo a los efectos de solicitar las consideraciones que estimasen oportuno formular.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 337/2016 DPRN: s/ Suspensión de clases en el CET Nº 9 por falta de calefacción.

Que informaciones periódicas daban cuenta de que el CET Nº 9 se sumaba a los colegios cipoleños que no podía dar clases debido a problemas de infraestructura, puntualmente por falta de calefacción.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación y se dictó la correspondiente resolución, solicitando informes al Ministerio de Educación y D.D.H.H.

Desde el Ministerio de Educación y D.D.H.H. respondieron con informe realizado por el referente técnico de la localidad de Cipolletti, explicando que la situación de los equipos de calefacción del mencionado establecimiento, como asimismo la instalación realizada, se encontraba funcionando con total normalidad.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 424/2016 DPRN: s/ Solicitud de preceptora exclusiva.

Se recibe el reclamo de una ciudadana de la localidad de Sierra Grande quien relató que su hijo padece síndrome de Filippo y que, a raíz de ello, se manifiesta como necesario que en su proceso de escolarización pueda contar con servicio de apoyo exclusivo en lo que respecta a su proceso pedagógico de aprendizaje.

Con motivo de ello se dictó la avocación al caso, remitiendo posteriormente un pedido de informes a la Dirección de Inclusión Educativa, en cuya respuesta se expresó que luego de realizar las intervenciones correspondientes que llevaron a un certero análisis de la situación, se consideró necesaria la creación del cargo solicitado por la madre del niño para acompañar la trayectoria educativa del mismo.

El expediente se encuentra circulando por las vías administrativas correspondientes para concretar finalmente la creación del cargo. Se informó de ello a la promotora de la presentación.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 451/2016 DPRN: s/ Reclamo al Ministerio de Educación por curso de acompañante terapéutico.



Se recibió el reclamo de una vecina de Viedma, quien señaló que junto a un grupo de personas cursó un ciclo de formación sobre Acompañante Terapéutico de un año de duración en el Instituto FASTA, sito en esta misma ciudad. Explicó que tras haber culminado la formación se enteró que ese Instituto no se encontraba dentro de las academias de formación avaladas por las autoridades, en principio, del Ministerio de Educación, quedando así fuera de la posibilidad de matricularse.

Desde la Defensoría del Pueblo se dictó la correspondiente resolución de avocación, solicitando a las autoridades del Ministerio de Educación se sirvieran informar si el mencionado Instituto se encuentra debidamente habilitado para brindar el curso.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 471/2016 DPRN: s/ Situación en el Jardín Nº 120 de Cipolletti.

Que informaciones periodísticas daban cuenta de que en el Jardín de Infantes Nº 120 se había caído el cielorraso de la cocina y no se refaccionó lo comprometido durante el receso invernal.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación de los hechos requiriendo informes al Consejo Provincial de Educación.

Desde el Consejo Provincial de Educación respondieron que el Ministerio de Educación a través de esa Secretaría de Coordinación y el Área de Obras Menores, realizaría la apertura de ofertas para refeccionar íntegramente el edificio del jardín de Infantes.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 481/2016 DPRN: s/ Reclama por matrícula de acompañante terapéutico.

Se recibió el reclamo de una vecina de Viedma, quien solicitó ser asesorada respecto a cómo debe proceder para poder matricularse en el marco de la formación en Acompañante Terapéutico. Hasta el momento de haber formalizado el reclamo en la Defensoría del Pueblo no había podido hacerlo aun en razón de que desde el Ministerio de Salud le señalaron que el Programa académico del Instituto en el que ella cursó no se encontraba avalado por el Ministerio de Educación. A la vez, señaló que habría irregularidades en otros institutos que dictan el curso de Acompañante Terapéutico, en razón de que no se ajustarían a la normativa vigente.

Desde la Defensoría del Pueblo se dictó la correspondiente resolución de avocación al caso, la cual dispuso remitir un pedido de informes a las



máximas autoridades de los Ministerios de Salud y de Educación, solicitando se informen los pasos administrativos pertinentes que pudieran dar solución a los requerimientos de la reclamante.

En el marco de estas actuaciones, también se solicitó a los Ministerios involucrados informen cuáles son los institutos de nuestra Provincia que se encuentran habilitados para brindar el curso de Acompañante Terapéutico totalmente adaptados a las normas legales vigentes.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 494/2016 DPRN: s/ Solicita al Ministerio de Educación información sobre el Instituto Balcarce.

Se recibió el reclamo de una vecina de la ciudad de Viedma, quien, en representación de un grupo de estudiantes del curso de Acompañante Terapéutico que se dicta en el Instituto Balcarce, señaló que el mismo no contaría con las correspondientes habilitaciones ni resoluciones pertinentes para su funcionamiento por parte del Ministerio de Educación.

Por ello solicitó a la Defensoría del Pueblo se consulte acerca de la legalidad obrante en ese Ministerio referido a los cursos que se dan en el Instituto Balcarce.

Desde la Defensoría del Pueblo se dictó la avocación al caso, solicitando al Ministerio de Educación un informe acerca de la situación planteada.

Desde ese Organismo se respondió que el Instituto Balcarce de Viedma no está inscripto en ese Ministerio como Establecimiento Educativo Oficial.

De la respuesta obtenida se puso en conocimiento a la reclamante.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 548/2016 DPRN: s/ presencia de roedores en colegio secundario.

A raíz de la publicación en la prensa acerca de la presencia de ratas en una institución educativa de la ciudad de S. C. de Bariloche, se procedió a requerir a la Delegación del Consejo Escolar Zona Andina de la ciudad de S. C. de Bariloche, un informe acerca de los antecedentes, medidas y acciones llevadas a cabo para resolución de la situación planteada; la aplicación efectiva o no del protocolo de actuación existente en estos



casos y si el personal de maestranza/servicio de los establecimientos efectivamente cuenta con los elementos y materiales de trabajo acorde para prevenir posible enfermedades y riesgos en sus tareas diarias. Analizada la respuesta dada por la institución y las medidas implementadas, se tuvo por finalizadas las actuaciones.

Estado actual: en archivo.

SEGURIDAD VIAL

Respecto a este tema y en lo referente a educación vial, información y capacitación, refuerzo de los controles en la vía pública, alcohol cero en el volante, uso de cinturones de seguridad en los adultos y sistema de protección para los niños, desde este organismo se promovieron y desarrollaron cursos en la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Se realizaron actuaciones administrativas, jornadas y charlas debates, en donde se puso el acento en aspectos importantes

para mejorar la seguridad vial en nuestra provincia. Por un lado, hay cuestiones que tienen que ser impulsadas o dinamizadas desde los organismo de gobierno, y por otra parte vemos la necesidad de una mayor participación de la sociedad para la realización de campañas de prevención, afirmando que la seguridad vial es un problema y una responsabilidad de todos.

Desde la defensoría seguimos trabajando para realizar nuestro aporte y para qué demás actores sumen su energía para lograr los cambios esperados.

* Expedientes más relevantes:

- **Expediente N° 814/2015: s/ Falta de cobertura en por accidente de transporte.**

Se iniciaron las actuaciones con el reclamo de una ciudadana de Ing. Jacobacci, que manifestaba haber sido una de las pasajeras damnificada en el accidente que tuviera un micro de larga distancia de la empresa Las



Grutas el día 13 de abril, en ocasión que se trasladaba desde la localidad de Maquinchao a General Roca.

Resuelta la avocación de la Defensora del Pueblo para entender en el caso, se corrió traslado de la presentación a la Subsecretaria de Transporte y a la Obra Social I.Pro.S.S. Por otra parte, se derivó la queja a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte para que tome la intervención que corresponda en el particular.

Puesta en conocimiento la reclamante de las respuestas citadas precedentemente, en comunicación telefónica, hizo saber que desconocía de la negativa por parte de la Secretaría de Transporte y la propia empresa, debido a que, previo a su intervención quirúrgica, el seguro ofreció indemnizarla - ofrecimiento que la dicente rechazó. En relación a la respuesta mencionada, indicó, que sin perjuicio que los estudios médicos determinaron que su patología era congénita, fue el accidente quien provocó el desprendimiento de las glándulas cerebrales. Finalmente indicó, que frente a la reticencia de la empresa contrató los servicios de un abogado particular, para llevar a cabo la demanda por abandono de persona y falta de cobertura.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 038/2016 DPRN: s/ Irregularidades en la Revisión Técnica Obligatoria (Acumulado al 003/16).

Se recibió el reclamo de vecinos de la localidad de General Roca, quienes reclamaron la falta de funcionamiento de Planta de Revisión Técnica Obligatoria (RTP) en la ciudad de General Roca, obligando a trasladarse hacia la ciudad de Cinco Saltos que sí contaría, lo que serían aproximadamente más de 100 km. de distancia. Asimismo, se solicitó la aplicación de la exención del pago para las personas que padecen de discapacidad.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, dictando la resolución correspondiente, solicitando informes a Vialidad Rionegrina y al Consejo Provincial para Personas con Discapacidad a los fines de que tomaren conocimiento de la situación planteada, arbitrando las medidas que consideren corresponder.

Asimismo, desde este organismo de control, se dispuso de modo fundado acumular las actuaciones obrantes en el Expediente Administrativo Nº 003/16, iniciado de oficio por idénticos motivos.

Los pedidos informes anteriormente señalados fueron respondidos por las entidades requeridas.

Estado actual: en trámite.



- Expediente N° 150/2016 DPRN: s/ Reclamo a la Delegación IV de Vialidad Rionegrina.

Se recibió el reclamo de una Sra. de la ciudad de General Roca, quien relató la necesidad de denunciar el olvido y la falta de compromiso de la Delegación IV de Vialidad Rionegrina, sobre el responsable mantenimiento de la denominada ruta petrolera que abarca la zona rural del Paraje Sgto. 1 Ocon, costa del Rio Colorado, que une la ruta N° 6 Casa de Piedra con la ruta provincial N°57 y la ruta Nacional N° 152.

Desde esta Defensoría se avoco el caso planteado, solicitando informes a Vialidad Rionegrina de la Provincia de Río Negro.

Desde tal Organismo se informó que no se había tomado conocimiento del reclamo, comunicando que se hallaban trabajando en el tramo entre la ruta 6 y Colonia la Japonesa, realizando trabajos que permitan asegurar la transitabilidad de los vehículos.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 364/2016 DPRN: s/ reclamo ante tarifas Revisión Técnica Obligatoria.

Una vecina de S. C. de Bariloche reclamó ante la DPRN ante los valores dispares cobrados en las tarifas por la oficina de la RTO. En consecuencia, se requirió a Vialidad Rionegrina comunique la escala de

tarifas aplicadas en relación al trámite de la verificación técnica vehicular (RTO), que deben abonar los propietarios de los diferentes vehículos, con discriminación de los aspectos que inciden en su valuación (año, modelos, etc.) y los parámetros y criterios aplicados a fin de fundar las diferencias en los valores de cobro aplicados a las diferentes facturas en copia adjuntas, teniendo en cuenta las características de ambos automotores y diferencias existentes en sus valores solicitaron los informes respectivos.

Estado actual: en trámite.

Estado de rutas y caminos

- Expedientes N° 57/2015 - 102/2015 - 255/2015 y 377/2015 DPRN: s/ vecinos reclaman por mal estado de caminos rurales en el IDEVI (vigentes al año 2016)

Los reclamos refieren al avanzado deterioro que presenta la ex Ruta Nacional N° 3 en el tramo comprendido entre rotonda denominada "Pedro Perez", la Escuela El Dique y San Javier. Dicho tramo es de vital importancia en la vida social y económica de los vecinos y que se encuentra en estado calamitoso, tanto en la cinta asfáltica como en la banquina y pone en riesgo permanente la vida de quienes transitan



diariamente, acentuándose el mismo para aquellos conductores que esporádicamente utilizan esa vía.

Dado el interés colectivo comprometido en la afectación de la seguridad de los ciudadanos que transitan diariamente por la zona, se corre traslado, con pedido de informes, al Distrito Río Negro de la Dirección Nacional de Vialidad a la Dirección de Vialidad Rionegrina y al IDEVI Instituto de Desarrollo del Valle Inferior

De la información brindada surge un proyecto denominado Plan Integral de Reparación de Caminos del IDEVI cuyo presupuesto está siendo analizado.

Estado actual: en trámite.

CUESTIONES LABORALES

Desde nuestro organismo respaldamos a los **Bomberos** voluntarios para tengan cobertura a través de la ART, considerando que es un derecho por realizar esta noble labor con tanta vocación de servicio y esfuerzo. Nos reunimos con autoridades y miembros del cuartel central de la asociación de

bomberos voluntarios de Bariloche, donde se debatió la propuesta realizada a nivel nacional, que incorporaría las leyes 24557 y 26773 a los voluntarios de los cuerpos activos reconocidos por la ley 20554 que por el hecho o en ocasión de prestar servicios como tales, se accidentaran o contrajeran enfermedad profesionales.

En otros ámbitos laborales y a partir de denuncias efectuadas por trabajadores de organismos provinciales, referidas a irregularidades en las condiciones de contratación laboral, insalubridad, errores en la liquidación de haberes, requisitos jubilatorios, entre otros, se realizaron investigaciones integrales de estas cuestiones, solicitando informes a los organismos competentes, a fin de otorgar respuesta a los reclamantes.

* Expedientes más relevantes:

- Expediente Nº 794/2015 DPRN: s/ solicita colaboración para certificación laboral.



Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma, quien refiere haber trabajado en el año 1982 en los “pequeños Hogares” que depende del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia, por lo que necesita la certificación de dichas tareas para iniciar el trámite para su jubilación.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Desarrollo Social.

Desde el Ministerio respondieron que no obran registros de la Señora.

Se corrió traslado al reclamante quien no realizó ninguna consideración

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 837/2015: s/ Solicita reincorporación laboral.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de una ciudadana de Lamarque quien denunciaba la falta de cobertura de seguro laboral y contractual por parte de una empresa frutícola, en ocasión que su marido sufriera una intoxicación con agroquímicos.

Resuelta la avocación para entender en la cuestión denunciada, se corrió traslado de la queja a la Secretaría de Trabajo para que, en atención a los dichos de la ciudadana, instrumente las medidas que correspondan en el marco de sus competencias.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 076/2016 DPRN: s/ reclamo por exención del impuesto inmobiliario para jubilados

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Gral. Fernández Oro, quien manifestó que tanto él como su esposa son jubilados y desde hacía varios años estaban exentos del impuesto inmobiliario, pero a partir del 2016 les enviaron la factura de la Agencia de Recaudación Tributaria.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Agencia de Recaudación Tributaria de la provincia de Río Negro.

Desde el organismo requerido respondieron que el ciudadano se presentó a principios de año y se le solicitó documentación. Como esa Agencia no cuenta con la documentación necesaria para verificar, no pudieron informar si correspondía o no la exención solicitada.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 107/2016 DPRN: s/ Reclamo situación laboral a la Policía de Río Negro.

Se recibió el reclamo de un vecino de la ciudad de General Roca, quien relató ser aspirante a agente de la Escuela de Policía, sufriendo un



accidente en el transcurso de su cursado en el año 2015, generando al respecto un expediente con la ART y que a la fecha no se lo reincorpora a trabajar, ni tampoco a abonársele el sueldo.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes a Recursos Humanos de la Policía de la Provincia de Río Negro para que informe su situación planteada.

Desde la entidad requerida, emergió que el particular, como aspirante, no reúne las condiciones necesarias para cumplir con su pedido.

Se corrió traslado al reclamante, sin haber respuesta hasta la actualidad.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 220/2016 DPRN: s/ reclamo en liquidación de retroactivo.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de General Roca, quien relató que como agente de salud pública del hospital de la provincia, no se le ha efectuado el pago de la diferencia salarial retroactiva, y tampoco lo que correspondería por su título profesional.

Desde esta Defensoría se dispuso mediante resolución administrativa, avocar al caso planteado, requiriendo informes al Ministerio de Salud de la Provincia de Río Negro a los efectos de investigar y atender el objeto de reclamo.

Desde dicha repartición, se informó que el pago no se habría realizado a la fecha a causa de una irregularidad en las funciones en las que el reclamante se encuentra, estando no obstante ello en vías de ser regularizado para su acceso al respectivo pago.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 270/2016 DPRN: s/ reclamo por haber jubilatorio

Se atendió el reclamo de una señora de la localidad de Lamarque, quien soslayó que no se le otorgó el beneficio que concede la Ley nº 4640/11 ya que se jubiló el 23 de Abril de 2013, con una antigüedad de 40 años, y le reconocieron en su liquidación jubilatoria únicamente la asignación básica, lo que significó que se redujera su sueldo en más de un 40%.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro y a la Unidad de Control Previsional.

Desde el Ministerio de Economía respondieron que teniendo en cuenta que la reclamante no pertenece actualmente a la planta de personal del Poder Ejecutivo Provincial, pues ha accedido al beneficio previsional, no es posible aplicarle la Ley nº 4.640.

Desde la Unidad de Control Previsional respondieron que las referidas actuaciones fueron elevadas mediante nota, al Consejo Provincial de la



Función Pública y Reconversión del Estado, por ser el organismo de aplicación en lo referente a la Ley Provincial nº 4.640.

En dicho caso no hubo consideraciones por parte de la reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 325/2016 DPRN: s/ Reclamo al Ministerio de Educación por diferencia de categoría.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Allen, quien manifestó que durante 19 años trabajó como administrativa en el Ministerio de Educación y DDHH de Río Negro, Supervisión Allen. Que según consulta al personal al Departamento Operativo de la Dirección de personal Viedma sobre categoría por antigüedad, esta debería ser 9,10 u 11, en lugar de categoría 8.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Educación y D.D.H.H.

Desde el Ministerio de Educación y D.D.H.H. respondieron elevando informe sobre la situación de la reclamante.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 347/2016 DPRN: s/ reclama liquidación jubilación.

Se recibió el reclamo de un señor de la localidad de Lamarque, quién demandó la falta de liquidación de su jubilación como bombero voluntario.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia de Río Negro.

Desde el Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia respondieron que el trámite de Pensión Vitalicia iniciada por el reclamante se encuentra pendiente de aprobación definitiva en la Subsecretaría de Administración.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 400/2016 DPRN: s/ reclamo por haber jubilatorio.

Se recibió la demanda de una ciudadana de la localidad de Lamarque, quién solicitó que se le conceda el beneficio que otorga la ley nº 4640, esto es se le incorporen como sumas remunerativas las sumas fijas no remunerativas abonadas oportunamente.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro, y a la Unidad de Control Previsional.

La Unidad de Control Previsional respondió que las referidas actuaciones fueron elevadas al Consejo Provincial de la Función Pública y



Reconversión del Estado por ser el organismo de aplicación en lo referente a la Ley nº 4.640.

El Ministerio de Economía de la Provincia respondió que la reclamante no pertenece actualmente a la planta de personal del Poder Ejecutivo Provincial pues ha accedido al beneficio previsional no es posible aplicarle la Ley nº 4.640.

En dicho caso no hubo consideraciones por parte de la reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 465/2016 DPRN: s/ Situación laboral.

Se iniciaron las actuaciones con la presentación de un ciudadano de Luis Beltrán denunciando la situación irregular por la que fuera “despedido” de su empleo. Indicaba en su relato, que habiéndose desempeñado como cuidador de Adultos Mayores en una residencia de dependencia municipal durante el transcurso de cuatro (4) años, su prestación de servicios nunca estuvo registrada.

Resuelta la avocación para entender en la queja, se corrió traslado de la misma a la Secretaria de Trabajo, a la Secretaría de Políticas Públicas de Salud y al Ministerio de Desarrollo Social.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 569/2016 DPRN: s/ Reclamo situación laboral a la Policía de Río Negro.

Se recibió el reclamo de una vecina de la ciudad de General Roca, quien manifestó sobre la situación que habría sufrido su hermano, ello ante el hecho de una irregular detención llevada a cabo por personal de la Comisaria Tercera de la ciudad de General Roca.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes a la Unidad Regional II de General Roca a los efectos de que precise la intervención asumida y/o las medidas que se tomarían para solucionar tal circunstancia.

Estado actual: en trámite.

VIVIENDA

El derecho a una vivienda digna goza de una amplia y extensa protección normativa, tanto en el ámbito internacional como en el nacional, provincial y el local. Sin embargo, la brecha entre esos estándares normativos y la realidad de



nuestra provincia plantea numerosos interrogantes en torno a las condiciones de posibilidad para la exigibilidad del derecho. Desde la Defensoría venimos sosteniendo, que la cuestión del acceso a la vivienda representa una deuda pendiente con los derechos humanos de miles de habitantes rionegrinos.

Se trata de un problema complejo, con múltiples caras y actores intervinientes. Su abordaje requiere tanto la construcción y el mejoramiento de viviendas, como la implementación de procesos de regularización dominial, la intervención de los mercados de suelo e inmobiliario, la promoción de los alquileres con fines de vivienda y el acceso al crédito hipotecario, entre otras medidas que materialicen este derecho y el principio de la función social de la propiedad.

Del mismo modo, es necesario atender la emergencia de quienes se encuentran en situación de calle, bajo amenaza de estarlo o en asentamientos con diversos niveles de precariedad.

En este sentido, todos los poderes del Estado tienen un rol fundamental en garantizar y proteger el derecho humano a una vivienda adecuada.

Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda

I.P.P.V.

*** Expedientes más relevantes:**

- Expediente Nº 816/2015 DPRN: s/ Reclama por vivienda.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma, quien solicitó al I.P.P.V. una vivienda para ella y su hijo. Es madre sola, alquila y se encuentra inscrita en la demanda habitacional permanente.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso, solicitando informes al IPPV.

La respuesta del IPPV, fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 852/2015 DPRN: s/ Solicitud vivienda.



Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Cinco Saltos, quien manifestó que padecía de esclerosis múltiple, agregando que en su ciudad se estaba construyendo un plan de viviendas, que aunque no estaban los requisitos, solicitaba ayuda para acceder a una vivienda.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al I.P.P.V. y en carácter de colaboración al Municipio de Cinco Saltos.

De las respuestas obtenidas, se corrió traslado al reclamante.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 854/2015 DPRN: s/ Reclamo al IPPV.

Se recibió el reclamo de una Sra. de la localidad de General Roca, quien manifestó solicitar con urgencia un cambio de vivienda por otra de cualquier tipo que se encontrara en planta baja, ante la necesidad de requerirlo su esposo del que padece de diabetes, sufriendo una amputación de ambas piernas, razón por la que se moviliza en silla de ruedas. Que asimismo resulta propietaria de una vivienda de IPPV, ubicada en un primer piso.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda (IPPV) a los efectos peticionados.

Desde la mencionada repartición se concretó respuesta, constando que las permutas de las viviendas canceladas son de carácter voluntario entre partes, sin tener intervención desde tal repartición.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 855/2015 DPRN: s/ Reclamo al IPPV.

Se recibió el reclamo de una Sra. de la localidad de General Roca, quien declaró su necesidad de acceder a una vivienda de plan de IPPV, especificando ser una mujer de 49 años, pensionada y enferma de cáncer de mama.

Desde esta Defensoría, se dispuso avocar al caso planteado, requiriendo informes al Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda (IPPV).

Desde dicho Instituto se obtuvo respuesta, de la cual se corrió traslado a la reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 013/2016 DPRN: s/ Reclamo al IPPV.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma, quien señaló la problemática que la afecta junto a su grupo familiar, motivada por la pérdida de agua de pisos superiores.



Desde esta Defensoría se dispuso efectuar un pedido de informes al IPPV.

El IPPV informó al respecto que el inmueble que produce dicha pérdida fue preadjudicado a una nueva ocupante quien se comprometió a resolver el problema de pérdida de agua, previa firma del acta compromiso correspondiente, con el fin de realizar dicha reparación, previo a la preadjudicación de la vivienda.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 050/2016 DPRN: s/ Solicita vivienda

Se recibió el reclamo de una vecina de la ciudad de Viedma, quien expone la necesidad de vivienda que posee ella y sus tres hijos menores de edad. Que ha concurrido en reiteradas oportunidades a exponer su situación habitacional y no ha obtenido respuesta satisfactoria al respecto.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al IPPV.

El I.P.P.V. respondió el pedido de informe, destacando que la reclamante figura en el registro de demanda habitacional del Instituto.

La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante quien no efectuó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 196/2016 DPRN: s/ Reclamo al IPPV.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de Cinco Saltos quien manifestó la demora existente en la entrega de las cuotas de su vivienda por parte del I.P.P.V.

Al respecto personal de esta Defensoría del Pueblo se comunicó con autoridades del IPPV quienes solicitaron que el reclamante se acerque a la Delegación del organismo donde le serán impresas las boletas de pago para posteriormente ser abonadas. La respuesta fue puesta en conocimiento del reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 310/2016 DPRN: s/ reclamo por título dominial

Se atendió el reclamo de un vecino de la localidad de Choele Choel, quien solicitó el otorgamiento del título dominial del inmueble identificado como entrada nº 2, planta baja, dpto. del plan habitacional, viviendas FO.NA.VI.- de dicha localidad.



Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda de la Provincia de Río Negro.

Desde I.P.P.V. respondieron que no existe ningún impedimento alguno de realizar la correspondiente Escritura Traslativa de Dominio a favor del adjudicatario debiendo presentarse ante la delegación de Choele Choel y presentar la correspondiente documentación.

En dicho caso no hubo consideraciones por parte del reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 366/2016 DPRN: s/ Reclamo por Vivienda Discapacidad

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que vive junto a su esposo e hijo, ambos con discapacidad. Que inicio recurso de amparo en el Juzgado Nº15 y fue al IPPV en donde está inscripta en el Registro desde el 2000 y le informaron que se dirigiera a las cooperativas de viviendas para ver si hay casas disponibles.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al I.P.P.V. y a la Dirección de Cooperativas y Mutuales de la provincia de Río Negro, poniendo en conocimiento al Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 553/2016 DPRN: s/ Solicita vivienda para su hija con discapacidad

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma, quien a través de la presentación señala la problemática que la afecta junto a su grupo familiar, motivada por la falta de vivienda.

Al respecto desde esta Defensoría se dispuso efectuar un pedido de informes al I.P.P.V.

De la respuesta obtenida del Instituto, se dió traslado a la reclamante, quien no efectuó consideraciones.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 608/2016 DPRN: s/ Solicitud de vivienda

Se recibió el reclamo de una ciudadana de Viedma quien manifestó la necesidad habitacional para ella y su grupo familiar integrado por dos hijos menores, uno de ellos, el mayor, con una insuficiencia renal.

Al respecto personal de esta Defensoría del Pueblo se comunicó con autoridades del Ministerio de Desarrollo Social y del IPPV.

La respuesta de ambos organismo fue puesta en conocimiento del reclamante quien no realizó consideraciones al respecto.



Estado actual: en archivo.

SEGURIDAD

El concepto *seguridad*, en el sentido más amplio del término, hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos nacionales o provinciales como en el ámbito individual de las personas físicas. Así pues, la seguridad concierne a estados, gobiernos e individuos. Es un término que ha sufrido transformaciones y ha tenido distintas concepciones a lo largo de la historia, debido a los cambios políticos, económicos y sociales a nivel global.

En todos los casos traídos a conocimiento de esta Defensoría del Pueblo, se tuvo como misión principal acompañar a las víctimas, brindar asesoramiento, poner la denuncia recibida en conocimiento de la autoridad competente, y de

corresponder, de la justicia, y realizar un seguimiento institucional de las investigaciones administrativas y judiciales iniciadas con motivo de las mismas.

* Expedientes más relevantes:

- Expediente Nº 829/2015 DPRN: s/ Denuncia violencia policial y falta de atención de protección integral

Se recibió el reclamo de un Sr. de la localidad de Viedma, quien manifestó que su hijo fue víctima de maltrato policial, y que se encuentra siendo intervenido por Promoción Familiar.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Unidad Regional Primera, y a la Dirección de Protección Integral.

De las respuestas obtenidas se corrió traslado al reclamante, el cual no realizó ningún tipo de consideración.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 030/2016 DPRN: s/ Agresión policial en Allen

Que informaciones periodísticas daban cuenta que un chofer de camión de la localidad de Villa Regina había sido víctima de agresión policial



luego de haber protagonizado un accidente y posteriormente agredió verbal y físicamente a los uniformados.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación, solicitando informes a la Jefatura de Policía de la provincia de Río Negro.

Desde la Jefatura de Policía respondieron que no se tenía conocimiento de denuncia penal en trámite. Se libro oficio a la Fiscalía Temática N° 3 de la ciudad de General Roca, solicitando información al respecto. En la Unidad Regional se dispuso inicio de sumario administrativo por presunta agresión a los efectivos policiales intervinientes, siendo suspendidos preventivamente.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 388/2016 DPRN: s/ Desaparición de Personas

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Catriel, quien manifestó que su padre se encontraba desaparecido. Por ello solicitaban el protocolo de actuación de desaparición de personas.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Jefe de la Policía de la provincia de Río Negro.

Desde el Departamento de Planeamiento de la Policía de Río Negro respondieron con un Instructivo de Actuación ante la Desaparición de Persona.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 477/2016 DPRN: s/ Presunta agresión policial en Cipolletti

Que informaciones periodísticas daban cuenta de que una familia denunció una feroz represión policial durante un procedimiento que se concretó en horas de la noche. Entre las víctimas se encontraban un anciano de 71 años y un adolescente de 17 años.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación de los hechos, requiriendo informes a la Jefatura de Policía de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

Personas privadas de libertad

*** Expedientes más relevantes:**

- Expediente N° 826/2015 DPRN: s/ Solicita se adecue un lugar para que niños visiten a familiares en el Penal I.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma, quien solicita mejores condiciones para los niños que visitan a sus familias alojadas en el Complejo Penal I. Dado que esto se realiza en un lugar en



común que no reúne las condiciones para la estancia de niños y mucho menos bebés.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Ministerio de Seguridad y Justicia de la provincia de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 077/2016 DPRN: s/ Problemática en los distintos penales de Río Negro

En relación a la puesta en conocimiento a través de medios periodísticos esta Defensoría del Pueblo inició actuaciones de oficio en razón de distintas problemáticas existentes en los penales de Río Negro.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Servicio Penitenciario de la provincia de Río Negro.

Desde el Servicio Penitenciario Provincial informaron acerca de las acciones planificadas a fin de mejorar las condiciones de los Penales, haciendo referencia a remodelaciones, ampliaciones, alquileres para pre egreso, contratación de profesionales, etc.

Además informaron que se está trabajando en la creación de un protocolo de seguridad con respecto a los menores que visitan a sus familiares dentro de los pabellones.

Estado actual: en trámite

- Expediente N° 118/2016 DPRN: s/ situación de joven con libertad condicional en situación de calle

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de San Antonio Oeste, solicitando intervención ante la grave situación que atraviesa un Sr. de esa ciudad, quien se encuentra en situación de calle luego de haber sido desalojado de un vagón abandonado el cual utilizaba para vivir. El joven tiene graves problemas de adicciones y que actualmente cuenta con el beneficio de libertad condicional.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes al Instituto de Asistencia de Presos y Liberados, a la Delegación de Desarrollo Social provincial y a la Comisaría de San Antonio Oeste.

De las respuestas obtenidas se corrió traslado al reclamante, quien realizó consideraciones al respecto.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 163/2016 DPRN: s/ Reclama por derecho a estudiar

Se recibió el reclamo de un Sr. de la localidad de General Roca, quien se encuentra privado de la libertad como interno del Establecimiento Penal N°



II, manifestando que un incumplimiento por parte de dicha institución ya que no dispondría de un espacio físico para poder comenzar con sus estudios universitarios, ya que se encontraría inscripto en la Universidad, no especificando cual, y actualmente dispondría del material didáctico.

Desde esta Defensoría se dispuso avocar el caso planteado, solicitando informes al director del Establecimiento de Ejecución Penal N° II de la ciudad de General Roca a los fines peticionados.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 429/2016 DPRN: s/ Situaciones de los establecimientos carcelarios

Se inició de oficio el correspondiente expediente respecto a las diversas irregularidades que existirían en el Establecimiento Penal N° 2 de la ciudad de General Roca, el cual se vería afectado por graves problemas edilicios, fallas en el funcionamiento y situaciones de violencia entre los internos que allí se encuentran.

Desde esta Defensoría se avocó el caso planteado, solicitando informes a la Dirección del Establecimiento Penal N° 2 de la ciudad de General Roca a los efectos denunciados.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 456/2016 DPRN: s/ Establecimiento de Ejecución Penal N° 5 Cipolletti

Que informaciones periodísticas daban cuenta de la situación que están atravesando las distintas unidades carcelarias de la provincia de Río Negro, como las evasiones en el penal de Cipolletti, los pedidos de los presos por mejores condiciones edilicias y un análisis de sus situaciones particulares.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación sobre los hechos, requiriendo informes al Secretario de Justicia de Río Negro.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 519/2016 DPRN: s/ situación de los establecimientos penitenciarios de Choele Choel y Pomona

Esta Defensoría actuó de Oficio, ante la situación de los establecimientos penitenciarios de las localidades de Choele Choel y Pomona.

Se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Dirección de los Establecimientos Penitenciarios de las localidades de Choele Choel y Pomona.

Estado actual: en trámite.



OTROS TEMAS

Discriminación

- Expediente Nº 853/2015 DPRN: s/ Solicitud cambio de apellido en padrones electorales.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que el año 2007 realizó el cambio de apellido en el Registro Civil, y hasta el momento no ha podido votar por no figurar en los padrones.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Dirección del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.

Desde el organismo requerido respondieron que no es competencia de esa Dirección, por lo que se sugirió elevar dicho reclamo ante la Secretaria Electoral Nacional, dependiente del juzgado Federal.

Desde la Secretaria Electoral Nacional respondieron adjuntando constancia con la información que obra en el Sub registro de Electores a nombre del ciudadano.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 127/2016 DPRN: s/ Solicito informe sobre posible víctima de Bullying.

Que informaciones periodísticas daban cuenta sobre la agresión que sufrió un niño en una escuela rionegrina. La agresión fue protagonizada por seis compañeros de la víctima. Días después entre amenazas volvieron a golpearlo.

Desde esta Defensoría se dispuso promover de oficio la investigación, solicitando informes a la Supervisión Nivel Secundario de Cipolletti.

Desde la Supervisión Nivel Secundario de Cipolletti respondieron remitiendo informes sobre la situación del niño.

Estado actual: en trámite.

Pueblos originarios

- Expediente Nº 300/2015 DPRN: s/ reclamo

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Catriel, quien manifestó que pertenecer a una comunidad mapuche que vivía en una área protegida la cual según sus dichos reclaman para que su territorio



sea considerado como reserva natural municipal y solicitando al CODECI ser relevado como comunidad originaria.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes CODECI y a modo de colaboración al municipio de Catriel.

Desde el Ministerio de Gobierno respondieron que el CODECI se encuentra trabajando para la creación de la Conformación de la Unidad Provincial para el relevamiento técnico, jurídico catastral de Comunidades Originarias.

Desde el municipio informaron que no existía normativa municipal que declare como reserva Natural Municipal o Área Protegida al presunto territorio.

Estado actual: en trámite.

Tributario - Impositivo

- Expediente Nº 145/2016 DPRN: s/ reclamo contra Agencia de Recaudación Tributaria

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Córdoba, quien manifestó que se la eximiera de la retención del impuesto de I.B. sobre la venta de inmueble de su propiedad.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Agencia de Recaudación Tributaria de la provincia de Río Negro.

Desde el organismo requerido se informa que ante la situación y de acuerdo a lo establecido por la Res. 1003/2014, para realizar el procedimiento de devolución por cuenta de la ART es necesaria la deducción de la retención bancaria en la Declaración Jurada mensual del Impuesto sobre los Ingresos Brutos. Que no obstante lo expresado en el párrafo anterior, a la fecha no se ha dado cumplimiento a los requisitos, conforme a las opciones posibles planteadas al contribuyente, a los efectos de resolver lo solicitado por la misma.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 274/2016 DPRN: s/ Reclamo Agencia de Recaudación Tributaria.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que solicitaba se revisaran los valores en relación al impuesto inmobiliario, que significaban un castigo a los loteos rurales hechos

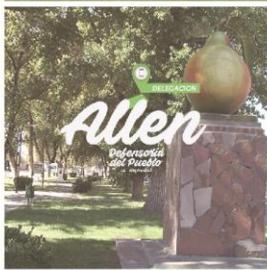


ajustados a las reglamentaciones, mientras que los loteos clandestinos florecen por los alrededores.

Desde esta Defensoría se dispuso la avocación al caso planteado, solicitando informes a la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro.

Desde la Agencia de Recaudación Tributaria respondieron que el impuesto inmobiliario se calcula según la Ley Impositiva anual de acuerdo a las alícuotas y mínimos fijados para los distintos tipos de inmuebles, cuya base imponible es la Valuación Fiscal Catastral, que establece la Gerencia de Catastro.

Estado actual: en trámite.



DELEGACIONES DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO



DELEGACIONES

Uno de los principales objetivos de mi gestión, es que todos los habitantes de la provincia puedan acceder a esta institución de modo tal que todos estén informados, acompañados y puedan defender sus derechos.

Representantes de la sede central del organismo de control, realizaron atención en distintos barrios de la capital provincial, logrando acercar la defensoría a los vecinos.

Esto también se ve replicado en el resto de la provincia, ya que las delegaciones recorren barrios y localidades en el interior, buscando profundizar el contacto con los rionegrinos.

Delegación de Ing. Jacobacci

Se inauguró el día 7 de octubre del corriente año en Ingeniero Jacobacci, la Delegación Regional de la Defensoría del

Pueblo de la Provincia, en el marco de un acto presidido por la titular del organismo de control Nadina Díaz y del Intendente Municipal, Carlos Toro.

La sencilla ceremonia se desarrolló en horas del mediodía con la participación de autoridades regionales, comunales y vecinos de la localidad oportunidad en que pronunciaron palabras el jefe comunal, y la Defensora Nadina Díaz, tas lo cual se cortaron las cintas de acceso.

Se trata de dos dependencias ubicadas en el predio del gimnasio municipal, que quedaron abiertas a la atención a la comunidad regional y a cargo de una delegada vecina de la localidad.

La Delegación, la novena en su tipo distribuida en el territorio rionegrino, es el resultado de un convenio de cooperación mutua entre la Defensoría y el municipio local.

El Intendente Toro agradeció a la Defensora y a las autoridades locales “por acompañar este nuevo logro de



nuestro pueblo, esta nueva casa donde los vecinos de acá o de los parajes y de toda la región van a poder venir a compartir sus problemáticas, a saber de qué manera pueden resolver sus problemas; nos va a ayudar a estar más cerca de la gente y a poder solucionar todo lo que esté a nuestro alcance”.

“Desde el primer momento se tuvo en cuenta que Jacobacci es una ciudad que concentra la mayor cantidad de información, la mayor cantidad de servicios, incluidas las dependencias del estado, y eso hace que haya mayor cantidad de demandas y de problemáticas, así que la Defensora, a quien agradezco, decidió abrir esta delegación” sostuvo.

“Creo que esta es una medida que nos ayuda a ser más justos, más equitativos, y sobre todo a que el estado sea más eficiente. En este caso, lo que se logra de esta manera es por lo menos es que cuando la gente tiene una problemática, o un

reclamo que solucionar, ayudamos a solucionar los problemas”.

Por su parte Nadina Díaz dijo que “este es el resultado no solo de un convenio interinstitucional sino de la voluntad de esta Defensoría y del Intendente, de ofrecer a los ciudadanos herramientas para defender sus derechos.”.

“Esto forma parte de un objetivo común que es mejorar la calidad de vida de los vecinos. Cuando el intendente nos propuso esta iniciativa señaló que los que ocupan cargos políticos no tienen que tener miedo de los organismos de control. Contar con ellos ayuda a la difícil tarea de tomar decisiones y administrar recursos”.

Agregó que “este es el objetivo que nos anima. Ser un organismo de protección de los derechos de los ciudadanos y de pertenencia de la comunidad porque cada decisión que tomamos hoy, afectará de una manera u otra a las futuras generaciones”.



Señaló que “por eso trabajamos en la defensa y protección de los derechos colectivos de las libertades, del medio ambiente, de los derechos a la salud, a la vivienda, a la seguridad y a la educación, entre otros”.

Finalmente señaló que esta oficina está a disposición de todos y viene a cumplir la tarea de alcanzar los objetivos propuestos.

Acto seguido fueron cortadas las cintas en el acceso a las nuevas dependencias oportunidad en que quedó habilitada la muestra “Fragilidad” de la artista plástica Carola Martín, donde la autora expresa distintos momentos vinculados a situaciones donde los derechos son vulnerados.

La Delegación se enmarca en la política desarrollada por su titular Nadina Díaz, de llegar a todos y cada uno de los habitantes rionegrinos a través de delegaciones o con la presencia de los equipos técnicos en cada una de las localidades y parajes del territorio para atender las

necesidades y derechos de los ciudadanos, entendiendo además que su apertura contribuye al fortalecimiento y promoción de los objetivos del organismo de control.

Delegación de San Carlos de Bariloche

La delegación San Carlos de Bariloche de la Defensoría continúa con su labor implementada fines del año 2013 a la fecha, periodo en el cual ha ido incrementando el número de actuaciones iniciadas en los diferentes campos y temáticas de su incumbencia.

Se reciben aproximadamente cincuenta -50- consultas/atención en forma mensual en sus diferentes modalidades (vía correo electrónico, telefónica, personal), no existiendo un reclamo puntual que pueda ser categorizado como más recurrente, ya que las solicitudes responden a



problemáticas varias (IPROSS, IPPV, policía, salud y educación pública, transporte, ART, cuestiones salariales, servicios públicos –gas, luz y agua-, etc.).

En cuanto al asesoramiento brindado, el mismo es de tipo administrativo/legal general, tratando de informar en caso de incompetencia el organismo indicado para la atención de su reclamo atento sus competencias (Def., del Pueblo de Nación, Def. del Pueblo municipal, Ministerios, Municipios, ANSES, OMIDUC, etc.) o bien, si el mismo se encuadra dentro del ámbito privado, entre otra cuestiones (Colegio de Abogados de la ciudad de San Carlos de Bariloche, UFAP, Defensoría Judicial de Nación, Cámara de Apelaciones en lo Laboral de S.C. Bariloche).

Se destaca que a partir del mes de septiembre de 2015 se ha incorporado personal permanente en la delegación, lo cual ha incrementado los tiempos de actuación del organismo y el número de causas iniciadas (resoluciones, trámite, confección y diligenciamiento de pedidos de informes, reuniones,

asistencia a eventos, atención, etc.). Asimismo, se asiste a diversos congresos, cursos, jornadas, capacitaciones y audiencias públicas relacionadas con temáticas y funciones el organismo en forma permanente. De igual manera, se han llevado adelante durante el transcurso del año anterior y el corriente, la organización de jornadas en la ciudad de parte de la DPRN, en donde se han tratado y profundizado temáticas relativas cuestiones de interés local. Estas tuvieron lugar en forma unilateral o conjunta, habiendo recibido el acompañamiento de otras instituciones (Municipio de S. C. de Bariloche).

Resulta necesario destacar que desde la delegación se realizan recorridos y visitas a diferentes lugares de interés, relacionados con denuncias o bien, con motivo de relevamientos ordinarios llevados a cabo, dando como resultado en algunos casos, la intervención de oficio por parte de la DPRN.



Finalmente, se informa que desde la Defensoría del Pueblo y Oficina de Atención y Defensa del Consumidor –OMIDUC- municipales, se remiten y derivan a esta DPRN en forma continua reclamos que por cuestión de incompetencia.

Las acciones a destacar en este año (2016), se refieren a los avances logrados en el trámite de las causas judiciales (amparos), iniciadas con motivo de la falta de una planta depuradora, contaminación existente en el lago Nahuel Huapi y estado en general del hospital público de San Carlos de Bariloche. Asimismo, se señala el inicio de una acción de amparo ante el juzgado federal de la citada ciudad, contra las resoluciones emitidas por el Ministerio de energía de la Nación, y consecuente aumento desmedido de la tarifa del servicio de red de gas, obteniendo una medida cautelar a favor de los ciudadanos rionegrinos.

En el plano administrativo, se emitieron resoluciones de recomendación dirigidas al Ministerio de Salud, exigiendo la imperiosa necesidad de creación de centros de salud acordes

a lo prescripto con la ley de salud mental (Expediente N° 428/2014), atento su inexistencia y falta de previsión en la provincia, como la realización de inspecciones y fiscalización integral de los establecimientos destinados a hogares de adultos, con el objeto de constatar el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos y demás extremos exigidos por la normativa (Expediente N° 099/2016) en cuestión, sin perjuicio de cotejar el cumplimiento y regularización de las observaciones y puntos exigidos en las actas supra puntualizadas durante el año 2015/2016.

Delegación de El Bolsón

La Delegación de Comarca Andina de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, continúa con su labor implementada a fines del mes de julio del 2014 a la fecha, periodo en el cual



ha ido incrementando el número de actuaciones iniciadas en los diferentes campos y temáticas de su incumbencia. Si bien en el mes de Mayo del 2015 se comenzó a trabajar los expedientes, anteriormente se envían los informes y reclamos a la sede central en la localidad de Viedma.

Se atiende un promedio entre 45 personas mensuales, no existiendo un reclamo puntual que pueda ser categorizado como más recurrente, ya que las solicitudes responden a problemáticas varias algunas de ellas son: IPROSS, VIALIDAD, POLICÍA, SALUD PÚBLICA, ESCUELA, ENERGÍA ELÉCTRICA, etc.

Sin embargo se puede puntualizar y advertir que revisten la calidad de urgentes y reiterados lo reclamos relativos a la modalidad, estado edilicio y recursos en general de las instituciones provinciales muchos más en los lugares más alejados como los parajes de Ñorquin-có, El Manso, Mallín Ahogado, Cuesta del Ternero etc.

En cuanto al asesoramiento brindado, el mismo es de tipo general, tratando de informar en caso de incompetencia el organismo indicado para la atención de su reclamo: Def. del Pueblo de Nación, Def. del Consumidor, Enacom, Juez de Paz, etc; entre otras cuestiones.

La Delegación recibe reclamos en forma personal ante la oficina pública, o bien vía telefónica, además de las visitas mensuales a diferentes barrios o parajes, los cuales han contribuido al crecimiento gradual de las intervenciones llevadas a cabo. Actualmente por la ubicación de la localidad, se reciben consultas de la Provincia de Chubut, precisamente de Lago Puelo o/y El Maiten. Así como un trabajo en Red con otras instituciones como: Casa de Justicia, Juzgado de Paz, Desarrollo Social Municipal, Provincial y Nacional, Juzgado N°11, Protección de niños, niñas y adolescentes, Juntas Vecinales, etc. lo que ha permitido trabajar de una manera más articulada además de facilitar en cuanto a movilidad en diferentes recorridos.



El ámbito territorial se extiende a las localidades aledañas y cercanas a la localidad de EL Bolsón como: Cuesta del Ternero, El Manso, Ñorquin-co, Rio Chico, Paraje de Mallin Ahogado, La Rinconada de Nahuelpan. Finalmente, en cuanto a la planificación de las recorridas de las distintos parajes, éstas se arman de acuerdo al cronograma y fechas de visita de la titular del organismo o bien, ante el surgimiento de un reclamo o conflicto urgente y puntual.

Es dable destacar y ante la ausencia de elementos que hacen al funcionamiento habitual y cotidiano de la delegación por intermedio de Convenio de Cooperación con el Municipio de la localidad quien nos seden el espacio físico, con luz, calefacción, escritorio y sillas para la atención, teléfono fijo, además se logró a través de otro Convenio de Cooperación con Coopetel se obtiene el servicio de Internet y un número de teléfono fijo que en la próxima edición se encontrara en la guía 2017.

Cabe destacar que en actualidad hay expediente con temáticas de la Delegación de El Bolsón que son trabajadas desde la Central en Viedma o San C. Bariloche: Pase de Beca a Contrato de Desarrollo Social (Viedma/ Bariloche), Turismo de Provincia (Bariloche), Corte de Luz en la población (Viedma) Comprobantes del reclamo presentado por falta de entrega de medicamento en pacientes con VIH (Viedma) Hospital de Ñorquin-co (Viedma), Transporte Público de Rinconada de Nahuelpan (Bariloche), Camino de Paso en Paraje Mallin Ahogado (Bariloche), Cámaras de Seguridad en el Hospital (Viedma).

Delegación de Choele Choel

Esta delegación, que se encuentra en la localidad de Choele Choel, ha comenzado a operar el 01 de Julio de 2014, con el



objetivo de cubrir reclamos, quejas, consultas y peticiones de habitantes de las localidades de Choele Choel, Pomona, Lamarque, Luis Beltrán, Darwin, Coronel Belisle, Chimpay y Río Colorado.

A los fines de que la cobertura a todas las localidades sea real se realizan recorridas trimestrales, siendo grande la convocatoria en cada una de ellos.

Mensualmente, en la delegación, se brinda asesoramiento a sesenta personas aproximadamente, número que se incrementa en aquellos periodos en los que se realizan visitas a las demás localidad de la zona de cobertura.

Los reclamos más frecuentes son:

Por parte de personas con certificado de discapacidad por falta de otorgamiento de pasajes de ómnibus.

Por parte de personas que requieren ayuda económica o una vivienda por padecer una imperiosa necesidad.

Contra I.Pro.S.S. por falta de cobertura/autorización o retrasos (acompañantes terapéuticos, tratamientos médicos, medicación, prótesis y ortesis).

Por parte de personas que solicitan al I.P.P.V.: a) el otorgamiento de escritura traslativa de dominio, encontrándose cancelada la deuda en su totalidad, b) la reparación de vicios ocultos de viviendas ya entregadas.

Por parte de trabajadores de los Ministerios de Salud y de Educación, por las altas sumas no remunerativas que se les abonan.

Por parte de jubilados que han prestado tareas, en su vida activa, en organismos de la administración pública provincial, reclamando por las grandes diferencias



entre las remuneraciones que percibían y los ingresos actuales, fundamentado en la falta de reconocimiento de las grandes sumas no remunerativas abonadas.

En todo este tiempo de trabajo se ha iniciado un considerable número de expedientes; ahora bien es válido dejar de resalto que aquellos conflictos que ameritan celeridad (Vg.: el otorgamiento de un pasaje de ómnibus para una persona con certificado de discapacidad y su acompañante) se buscan solucionar expeditivamente, sin el formalismo de creación de un expediente.

Asimismo, más allá de que muchas de las personas que se presentan realizan reclamos o peticiones sobre cuestiones que escapan al ámbito de competencia de este organismo de control, siempre se intenta resolver la problemática o bien dar a conocer el organismo público que debe intervenir.

Delegación de Villa Regina

La Delegación de Villa Regina continúa con su labor implementada desde Marzo del 2007 a la fecha, donde brinda asesoramientos y derivaciones.

En esta oficina los reclamos más recurrentes son:

Salud: Trabajamos en conjunto con la dirección del hospital, tratamos de solucionar lo más pronto posible el reclamo, más allá del seguimiento online de expedientes de salud, agilizamos vía telefónica o en persona.

IPROSS: Se reciben los reclamos y se dialoga con los referentes locales del organismo. Ante demoras se recurre a las autoridades provinciales o a la sede central de esta Defensoría.

Educación: En conjunto con la coordinación local de educación, trabajamos el relevamiento de todos los edificios escolares. En la mayoría de los casos se recorren los



establecimientos en conjunto, y en caso de existir reclamos, se inicial las acciones administrativas correspondientes.

El ámbito territorial de atención de esta Delegación se extiende a las localidades de Chichinales, General Godoy, Ing. Huergo y Mainqué, no obstante se realiza atención en distintas localidades cuando así lo requieren.

Delegación de General Roca

El desenvolvimiento y actuación de la sede Alto Valle General Roca de este organismo, sin ninguna duda, ha sido dinámico. En efecto, se han operado diversos casos de notoria complejidad emergentes de esta zona local.

La formación de numerosos expedientes administrativos es la prueba cabal de ello, permitiéndose observar y en este

informe anual, la extensa funcionalidad que tuvo la Defensoría del Pueblo.

En esencia, se podrá advertir la concurrencia de casos, iniciados a pedido de parte reclamante o denunciante, como asimismo en forma oficiosa a raíz de las distintas visitas y recorridos, medios masivos, y finalmente con la efectividad que ha tenido el mentado programa que se denomina “La Defensoría va a la Escuela”.

Las particularidades de cada situación planteada, ha motivado a evacuar actos administrativos específicos en miras de solucionar o atender la necesidad requerida.

En ese sentido, la variedad de temáticas en que este organismo se ha involucrado resulta notoria, en esencia se advierte problemáticas que van desde irregularidades en el sector del trabajo; el plano de la educación, específicamente debido a inconvenientes en establecimientos escolares; distintas situaciones en el sistema carcelario, como a su vez en el ámbito de la salud, la falta de cobertura de la obra social



de la provincia; problemáticas puntuales de vivienda; concretas circunstancias vinculadas a los servicios públicos proveídos por el estado, entre muchos otros casos.

Finalmente, cabe destacar en esta nueva ocasión, la fundamental relevancia que implicó para los residentes locales la permanencia de una Delegación de la Defensoría del Pueblo, pues esencialmente permitió estar al alcance de quien tiene derecho y exige su cumplimiento.

La estrategia de descentralización institucional, planificada por la Dra. Nadina M. Díaz, ha logrado cumplir con recaudo constitucionales, tal como el de la accesibilidad. Resulta evidente el éxito y se detecta a diario, siendo el mismo ciudadano quien lo ratifica y reconoce en cada momento que toma contacto directo con este organismo al servicio del pueblo.

Delegación de Cipolletti y de Allen

La delegación Alto Valle Oeste de la Defensoría del Pueblo de Río Negro brinda principalmente cobertura a las localidades de Allen, Gral. Fernández Oro, Cipolletti, Cinco Saltos y Catriel.

Durante el año 2016 se recibieron reclamos vinculados a las problemáticas de:

- cupo para personas con discapacidad de viviendas sociales.
- situación de jardines de infantes y escuelas de la zona (falta de vacantes; problemáticas de infraestructura; suspensión de actividades; accesibilidad; faltantes de alimentos, refrigerios e insumos; potabilidad del agua; pérdidas de gas; problemáticas con el personal).
- agresión policial; traslados arbitrarios al interior de la fuerza policial; protocolos de actuación frente a la

- desaparición de personas; situación de los establecimientos de ejecución penal).
- dificultades de cobertura de acompañamiento terapéutico personas con discapacidad; reclamo por pensión no contributiva personas con discapacidad; solicitud asistencia búsqueda laboral personas con discapacidad).
 - Dificultades para conseguir asistencia en salud mental; déficit de guardias pediátricas; maltrato por parte del personal hospital Cipolletti; falta de profesionales en hospital de Cipolletti; reclamo por medicamentos; situación infraestructura establecimientos hospitalarios Cipolletti y Cinco Saltos; faltante de medicación oncológica.
 - Reclamos generalizados por asistencia social, laboral y solicitud de servicios (derivados a las áreas correspondientes).

- Reclamos por faltantes de agua potable; suministro de energía eléctrica; costo de los servicios; problemas en las cloacas y en el suministro de agua; reglamentos de usuarios del servicio de agua abusivos.
- Control de la actividad hidrocarburífera; situación de basurales habilitados y clandestinos; antena de radio clandestinas; problemáticas con pozos petroleros descuidados; tratamiento regional de residuos sólidos urbanos.
- Reclamo al I.Pro.S.S. por acompañantes terapéuticos, cobertura tratamientos médicos; cobertura medicación; discontinuidad de Tratamiento Oncológico; demora de autorización material para práctica médica.
- Reclamos por trámites de jubilación y pensiones.

Atención al Público en localidades: Allen, Gral. Fernández Oro, Cipolletti, Cinco Saltos Catriel.



Atención al Público en Centro Comunitarios Cipolletti: Barrio Anai Mapu, Labraña.

Modalidad de trabajo: Estrategias de intervención: la delegación se caracteriza por elaborar estrategias de intervención integrales que consisten en el trabajo en dos planos simultáneos. Por un lado se interviene en el marco de la confección de expedientes formales, y por otro se realizan intervenciones de carácter inmediato (habitualmente registradas a través de Actas Informativas) con el fin de

obtener resoluciones rápidas de acuerdo a la complejidad de los reclamos, apelando a la articulación institucional y potenciando el rol y el posicionamiento de la Defensoría en las localidades de cobertura.

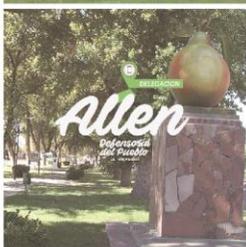
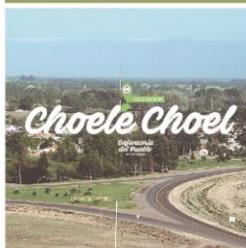
Sistema de registros: mejoramiento del sistema de registros de las intervenciones a través de la utilización de la plataforma digital que ha generado un impacto visible sobre el seguimiento de los expedientes y en el contacto con el ciudadano.



En el marco del centenario de la localidad de Ing. Jacobacci, la Defensoría del Pueblo de la Provincia inauguró una Delegación Regional. Se trata de la novena en su tipo distribuida en el territorio rionegrino y la primera en la Región Sur. “Este es el resultado de la decisión y voluntad de acercar la Defensoría a los ciudadanos para que puedan reclamar y hacer valer sus derechos”, expreso Nadina Díaz.

Junto a la habilitación de la Defensoría en Ingeniero Jacobacci, mediante un convenio de colaboración con el municipio local, se designó para atención de esas oficinas a Alejandra Rojas, quien fue seleccionada luego de analizadas más de 50 propuestas presentadas por vecinos de la localidad para ocupar esas funciones





ASESORAMIENTO COMPETENCIAS Y DERIVACIONES

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO
NADINA DIAZ



ASESORAMIENTOS y COMPETENCIAS

Durante el presente periodo, hemos asesorado a los vecinos que se acercaron a la Defensoría con respecto a diversas temáticas, no solo en cuanto al acompañamiento y actualización de los expedientes administrativos, sino también en analizar la situación del reclamante y otorgarle un abanico de posibilidades para que el vecino llegue a un resultado favorable a sus necesidades.

Las consultas se realizaron tanto de manera personal como colectiva, y por diversos canales de comunicación (redes sociales, correo electrónico, personalmente, correo postal, página web).

Sin perjuicio de la vía adoptada para la recepción del reclamo, no siempre se generan expedientes o actuaciones

administrativas, muchas veces el reclamante es aconsejado por nuestros asesores sobre la mejor manera de defender sus derechos sobre todo cuando la cuestión excede el campo de acción de la Institución.

Se han acercado ciudadanos con inquietudes referentes a cuestiones de familia, como división de bienes, el régimen de tenencia y alimento de los hijos menores de edad, separación o divorcios, situación entre concubinos, juicios de insania, adopciones, filiación, entre otros.

Asimismo se recibieron consultas referentes a derechos hereditarios, deudas del causante, situación de los bienes muebles e inmuebles de la persona fallecida, a los cuales se les explico a los ciudadanos como es el procedimiento, requisitos y quienes están facultados para iniciar el trámite judicial correspondiente.



También recibimos consultas respecto a juicios ejecutivos por incumplimiento de contratos, cobro de honorarios impagos a raíz de créditos que los particulares habían solicitado a bancos y otras entidades financieras. En todos los casos se les informo que debían solicitar un patrocinio que los represente en el juicio a fin de defender sus derechos y para establecer, con la intervención del letrado algún acuerdo para el pago de lo adeudado teniendo en consideración sus posibilidades económicas.

Otra de las cuestiones que nos acercaron tuvo que ver con problemas de medianería, ruidos molestos y/o mala convivencia. En estos temas se les aconsejo que concurren a mediación o sede judicial.

La defensoría del pueblo ha asesorado a propietarios e inquilinos, mayormente por casos referentes a plazos de duración, y condiciones de habitabilidad, tanto cuando el inquilino desconocía el estado real del inmueble, o cuando son devueltos a los propietarios en malas condiciones.

Asistimos también a vecinos que solo poseían boletos de compra y venta del inmueble, que habitaban o que hacía muchos años que vivían en ese lugar, indicando que podían iniciar un juicio de escrituración con asistencia letrada particular, o si ello fuera posible contactar al anterior dueño para obtener la escritura en forma directa, o realizar si correspondiera, juicio de usucapión.-

Como en años anteriores seguimos asesorando a los ciudadanos que tienen deudas respecto a multas de tránsito, informando que deben realizar descargos en los tribunales de faltas de los municipios.

En una oportunidad se acerco a esta defensoría una mujer de otra provincia con motivo del fallecimiento de un familiar, y necesitaba información con respecto a donde debían recurrir para poder realizar los trámites para el traslado de dicho familiar. Se les brindaron los datos necesarios, para que pudiera realizar el traslado requerido.



Muchos jubilados se acercan a nuestro organismo para consultar sobre código de descuentos que poseen sus recibos de haberes, inconvenientes en sus liquidaciones, para realizar el trámite por reconocimiento histórico, pensiones y otras problemáticas relacionadas con ANSES y PAMI.

No obstante declarar formalmente la falta de competencia de este organismo, en determinadas cuestiones, frente al caso concreto, se deriva a las instituciones involucradas en la materia, y se brinda el asesoramiento necesario para que el ciudadano no se sienta desprotegido y pueda evacuar su consulta o reclamo ante el organismo competente.

* Expedientes de incompetencia:

- **Expediente Nº 715/2015 DPRN: s/ Solicita ayuda para escriturar su casa.**

La ciudadana de la localidad de Valcheta, solicitó la posibilidad de que a través de esta Defensoría se le realizara la escritura de su casa por carecer de recursos para ello.

Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencia y se notificó de la misma a la reclamante.

Estado actual: en archivo.

- **Expediente Nº 775/2015 DPRN: s/ Reclamo por licencia nacional de conducir.**

Se iniciaron las actuaciones con la recepción del escrito de una ciudadana de Ing. Jacobacci, madre de un joven de 26 años con hipoacusia severa bilateral a quien le denegaban la extensión de la licencia nacional de conducir. En lo sustancial cuestionaba “...una vulneración a sus derechos y posibilidades de desempeño laboral por padecer discapacidad (...)”

Declarada la incompetencia de esta Defensoría del Pueblo para entender en el caso, se derivó el reclamo a la Delegación Río Negro de la Defensoría del Pueblo de la Nación para su oportuno tratamiento e intervención en la demanda.

Estado actual: en archivo.

- **Expediente Nº 843/2015 DPRN: s/ denuncia por lesiones y amenazas.**

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Choele Choel, quien denunció haber recibido lesiones y amenazas.



Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencia para actuar ya que el mismo se encontraba judicializado (art. n° 16 inc. c de la Ley K n° 2756).

En dicho caso no hubo consideraciones por parte del reclamante.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 870/2015 DPRN: s/ Reclamo por ruidos molestos.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que su vivienda se encuentra lindante a un salón de eventos y que durante sus actividades el ruido y la música se filtran por la pared de su hogar.

Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencia para actuar y se le solicitó informe al Concejo Deliberante y a modo de colaboración al Municipio de Cipolletti.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 011/2016 DPRN: s/ Riesgo por vecinos en animales sueltos en Costa Norte.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que compartía una chacra con un señor que vivía detrás de su vivienda. Entre las viviendas no hay cercos y el perro de su vecino en

varias ocasiones ha ingresado a su patio y matado a los animales que criaba. A raíz de ello presentó una denuncia en la Comisaría y en el juzgado Municipal de Faltas de Cipolletti.

Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencia para actuar, solicitando informes a modo de colaboración al Municipio.

Estado actual: en trámite.

- Expediente N° 073/16 DPRN: s/ Solicita intervención por desalojo.

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que inició trámite de desalojo, daños y perjuicios en el Juzgado N° 5 de Cipolletti por usurpación de su vivienda.

Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencia para actuar, derivando la queja al Centro de Atención al Ciudadano de dicha localidad.

Estado actual: en archivo.

- Expediente N° 116/2016 DPRN: s/ Reclamo a medicina pre paga Swiss Medical.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Allen, quien manifestó que poseía cobertura médica prepaga, y que realizó el cambio a un plan superior para que su esposo pudiera operarse de cataratas y cuando solicitó volver al plan original desde auditoría se lo negaron.



Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencia para actuar, derivando la queja a la Dirección de Comercio del Ministerio de Economía. Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 157/2016 DPRN: s/ Reclamo multa Municipal.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, quien manifestó que vivía en una vivienda heredada de su fallecido padre. A mediados del 2015 se presentó a regularizar la deuda de Tasas de Servicios Comunes en el Municipio de Cipolletti y a partir de allí inició un plan de pagos mensuales. Posteriormente recibe una notificación desde el Municipio informándole que debía presentar una actualización de planos por supuestas ampliaciones las cuales no estaba en condiciones de abonar, por lo que debería pagar una multa por Ordenanza 063/05.

Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencias y se solicitó informes a modo de colaboración al Municipio de Cipolletti.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 168/2016 DPRN: s/ Reclamo por Asignación Universal por Hijo.

Se iniciaron las actuaciones con la recepción del escrito de un ciudadano de Sierra Colorada que cuestionaba la falta de respuesta a su reclamo

formulado ante la ANSeS, para el cobro retroactivo de la falta de percepción de la AUH de sus dos niñas.

Declarada la incompetencia de esta Defensoría del Pueblo para entender en el caso, se derivó el reclamo a la Delegación Río Negro de la Defensoría del Pueblo de la Nación para su oportuno tratamiento e intervención en la demanda.

Estado actual: en archivo.

- Expediente Nº 203/2016 DPRN: s/ Solicita baja de servicio de monitoreo ADT

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Allen, quien manifestó que quería dar de baja servicio de monitoreo contratado años atrás. Solicitó ante la empresa y posteriormente por carta documento la suspensión del servicio.

Desde esta Defensoría se declara la falta de competencia para actuar, derivando la queja a la Dirección de Comercio e Industria del Ministerio de Economía.

Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 204/2016 DPRN: s/ Reclamo a empresa Movistar



Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Allen, quien manifestó que le llegaba a su domicilio factura de telefonía móvil que no le pertenecía y por error pagó esa factura ajena, por la cual estaba solicitando se le reponga la suma abonada.

Desde esta Defensoría se declara la falta de competencia para actuar, derivando la queja a la Dirección de Comercio e Industria y al Ente Nacional de Comunicaciones.

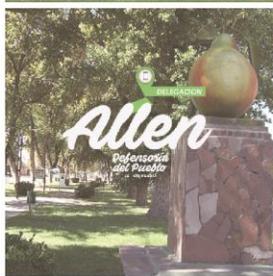
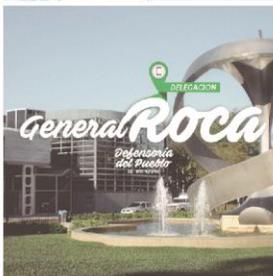
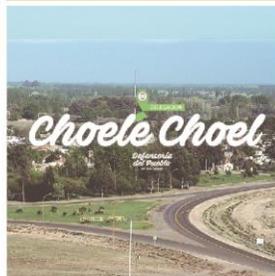
Estado actual: en trámite.

- Expediente Nº 335/2016 DPRN: s/ Reclama falta de servicio a empresa de telefonía.

Se recibió el reclamo de una ciudadana de la localidad de Allen, quien manifestó que solicitó el servicio técnico ya que se había interrumpido el servicio de telefonía fija e internet. Desde entonces había reclamando diariamente al servicio técnico telefónico, solo pudiéndose comunicar con contestadoras y en una ocasión con un representante de la empresa quien le informo que debía pagar un seguro mensual en la próxima boleta para evitar este tipo de inconvenientes.

Desde esta Defensoría se declaró la falta de competencia para actuar, derivando la queja al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

Estado actual: en trámite.



PRESENTACIONES JUDICIALES

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO
NADINA DIAZ



ACTUACIONES JUDICIALES DEL ORGANISMO

Con la intención de no resultar reiterativos y sobreabundantes, se relata una síntesis de los avances y demás datos relevantes de las principales causas que lleva adelante este organismo de control.

1- Aumentos en la tarifa del Gas - Acciones de amparo iniciadas por la D.P.R.N.

Autos: “DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO C/ MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN (MEyMN) Y OTROS S/ AMPARO LEY 16.986” Expediente N° FGR 9324/2016 – Juzgado Federal Viedma.

Autos: “DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE

RIO NEGRO c/ MINISTERIO DE ENERGIA Y MINERIA DE LA NACION Y OTROS s/AMPARO LEY 16.986.” -Expediente N° 9329/2016 - Juzgado Federal de San Carlos de Bariloche.

Autos: “DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO c/ ESTADO NACIONAL -MINISTERIO DE ENERGIA Y MINERIA DE LA NACION Y OTROS s/ AMPARO LEY 16.986.” Expediente N° 9323/16 – Juzgado Federal de General Roca.

Con motivo de los incrementos dispuestos por el Estado Nacional a través de resoluciones dictadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, la Defensoría del Pueblo de Río Negro, con fecha 24 de mayo de 2016 presentó acciones de amparo con medidas cautelares, ante los tres juzgados federales de la provincia de Río Negro, sitios en las ciudades de Viedma, General Roca y San Carlos de

Bariloche.

En los mismos se solicitaba la suspensión del nuevo cuadro tarifario; que no se efectúen cortes por falta de pago de los consumidores; que se suspenda el cobro de boletas cuyo origen eran las resoluciones del ENARGAS que autorizaban el incremento; que se aplique el cuadro tarifario anterior; y que se bonifiquen a los usuarios en los próximos períodos los excedentes pagados producto de la aplicación de los nuevos valores del gas.

Las acciones de amparo se sustentaron en el Expediente Administrativo N° 49/16 iniciado de oficio en febrero de 2016, donde se recabó información del ENARGAS, la empresa Camuzzi Gas del Sur, y del Ministerio de Energía y Minería de la Nación.

El objeto de tutela de las acciones judiciales era la protección del derecho a la propiedad y los intereses económicos de los usuarios y la posibilidad de contratar bienes y servicios en

condiciones equitativas; así como la vulneración al procedimiento de audiencias públicas y la debida participación ciudadana.

En anexo se agrega el texto del amparo presentado en la ciudad de Viedma y los escritos complementario y de ampliación de demanda incorporados a la causa frente a las nuevas resoluciones que dictó en lo sucesivo el Estado Nacional.

El aumento tarifario produjo un caos jurídico que permitió que coexistan en el país jueces federales que hacían lugar a los amparos, otros que lo rechazaban, otros que aplicaban a su exclusivo ámbito territorial, y otros que ordenaron remisión al “juez que previno.”

Esta situación que ocurrió a nivel nacional, también ocurrió en Río Negro: La Justicia Federal de Viedma y de San Carlos de Bariloche en primera instancia dieron curso a los amparos, ordenando la aplicación de cautelares a los ámbitos



territoriales jurisdiccionales, mientras que la Justicia Federal de General Roca ordenó la remisión al Juzgado que previno; esto es el Juzgado Federal de N° 4 de la ciudad de La Plata, quien había inscripto en el Registro de Procesos Colectivos, el amparo allí iniciado.

Esta Defensoría del Pueblo consideró que el objeto de la presentación de amparo y de los derechos vulnerados excedían la “clase” al que remitía la Jueza Federal de General Roca, vulnerando además la particular situación de los ciudadanos rionegrinos por vivir en un territorio más hostil climáticamente, como lo es la Patagonia. Por ello se apeló la Resolución judicial y se planteó declinatoria de competencia ante el Juzgado Federal N° 4 de La Plata.

La situación general derivó en que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ordenara la celebración de Audiencia Pública el día 16 de septiembre de 2016 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En dicha audiencia la Dra.

Nadina Díaz representó la postura de las Defensorías del Pueblo de Río Negro, Neuquén y Chubut. El texto de la exposición consta en otro apartado del presente informe.

2- Derrames cloacales al Nahuel Huapi en San Carlos de Bariloche

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PCIA. DE RIO NEGRO
C/PROVINCIA DE RIO NEGRO Y OTROS S/AMPARO.

Juzgado Federal de San Carlos de Bariloche. – Expte. N° 18.167/2011.

La presente acción colectiva (art. 43 y 44 CPRN – art. 44 CN – Leyes nacionales N° 25.675, 25.688, 25.916 y 24.375 y provincial N° 2779) se inició con motivo de los derrames del sistema cloacal en crudo al lago Nahuel Huapi, y se dirige contra el Poder Ejecutivo, la CEB, Fiscalía de Estado y Municipio de la ciudad de San Carlos de Bariloche. Se citó



como tercero interesado a la Administración de Parques Nacionales, a fin de remediar la situación. Dicha acción, tuvo como objeto se ordene a los demandados, en coordinación con el Departamento Provincial de Aguas (DPA), la realización de los actos “necesarios para impedir el vertido de líquidos cloacales sin tratamiento (crudos) al lago Nahuel Huapi”, a causa de la rotura sistemática de la denominada “colectora oeste”, insuficiencia de funcionamiento y capacidad de la planta depuradora, u otra cualquier causa.

Recién durante el mes de octubre de 2012, y como consecuencia de las cuestiones de incompetencia declaradas por los diferentes magistrados y fiscales intervinientes, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, finalmente ordenó y designó al magistrado a cargo del Juzgado Federal con asiento en la ciudad de San Carlos de Bariloche, asumir el trámite y resolución de la citada acción. La Provincia de Río Negro, a través de la Fiscalía de Estado, la Cooperativa de

Electricidad Bariloche (CEB), la Municipalidad de San Carlos de Bariloche (MSCB) y la Administración de Parques Nacionales (APN), dependiente del Ministerio de Turismo de la Nación, atento la jurisdicción que ejerce sobre el Parque Nacional Nahuel Huapi y en carácter de tercero interesado, se encuentran a derecho en la citada causa.

Se llevó a cabo la audiencia conciliatoria, ordenándose la apertura y producción de la prueba de las partes, como así también informes al Departamento Provincial de Aguas y a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable acerca de los antecedentes y lo actuado en relación a la problemática expuesta de contaminación del lago.

Recientemente la Defensoría del Pueblo solicitó la clausura del periodo de prueba y el dictado de sentencia. Los autos continúan a despacho.

Asimismo ante el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro se presentaron la Senadora Nacional Magdalena Odarda y la



Sra. Ana Wieman en autos: “ODARDA MARIA MAGDALENA Y WIEMAN LUCIA ANA –SECRETARIA ASOCIACION “ARBOL DE PIE” S/AMPARO COLECTIVO” N° 28301/15 STJ. Este organismo se hizo presente en dichos autos poniendo en conocimiento de la existencia de la causa ante la Justicia Federal de San Carlos de Bariloche.

3- Acción de Amparo Hospital de San Carlos de Bariloche

DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO C/ PODER EJECUTIVO PROVINCIAL S/ ACCION DE AMPARO COLECTIVO (LEY 2779).

Cámara Laboral de San Carlos de Bariloche. - Expte. N° 25.595/2014

La causa se inició con motivo de relevamientos elaborados por personal de la DPRN, noticias de público conocimiento y denuncias recibidas, relacionadas con el estado edilicio del

Hospital zonal de la ciudad de Bariloche, así como la falta de recursos humanos e insumos, entre otros reclamos.

Se presentó amparo colectivo requiriendo la ejecución de obras de mantenimiento, refacción y de ampliación demandadas y proyectadas en el edificio del Hospital Zonal y sus Centros de Salud, que se garanticen las condiciones laborales, edilicias, de atención a pacientes e internados, como así también las prácticas médicas –programadas o no - y de bioseguridad de forma adecuada y segura. También se requirió la provisión de fondos económicos suficientes para el desempeño de la tarea hospitalaria de manera idónea y eficaz.

Se han llevado varias audiencias de parte inspecciones al Hospital y Centros de Salud periféricos, entre otras medidas. Siendo de público y notorio conocimiento que fue abierta una licitación a los fines de la construcción de un edificio nuevo destinado como Hospital; se requirieron al Ministerio de Salud



Provincial a efectos de que brinde al Tribunal todos los datos y acciones realizadas respecto a la misma.

El Estado Provincial contestó que a mediados de año se ha dado comienzo a la obra de Re funcionalización y Ampliación del Hospital Zonal Bariloche.

Esta Defensoría del Pueblo recientemente ofició solicitando informes al Municipio de San Carlos de Bariloche.

4- Acción de Amparo Hospital de General Roca

DRA. NADINA MARIEL DÍAZ - DEFENSORA DEL PUEBLO-
S/ AMPARO COLECTIVO

Juzgado de Ejecución Penal N° 10 de General Roca – Expte.
N° 2RO-7889-P2014.

Como consecuencia del grave deterioro y falencias edilicias del Hospital Área Programa de General Roca, y de los Centros de Salud se presentó una acción de amparo

colectivo contra el Poder Ejecutivo Provincial, Ministerio de Salud y Ministerio de Obras y Servicios Públicos. El juez interviniente efectuó constataciones personales en el Hospital y los Centros de Salud para evaluar los extremos invocados en la demanda. Se dictó sentencia haciendo lugar al amparo y ordenando un proceso de conciliación. Por sentencia de fecha 29 de octubre de 2014 se homologó el acuerdo de obras y acciones a realizar en el Hospital y centros periféricos. Ante algunos retrasos en la ejecución de obras en febrero de 2015 se presentó ante el Juzgado un escrito requiriendo que se ejecuten las obras comprometidas y la aplicación de astreintes. Posteriormente, en el mes de julio de 2015, un equipo de asesores del organismo recorrió las instalaciones hospitalarias para constatar las obras realizadas. Durante el relevamiento se verificaron progresos esperados en las áreas de Esterilización y de Tocoginecología. Asimismo se detectaron dos situaciones aún sin resolver: consultorios



externos y el sector de archivo. Se presenta petición al Juzgado interviniente.

El Ministerio de Salud notificó el Plan Director con obras en Centros de Salud Noroeste, Barrio Nuevo, Stefenelli, Mosconi, Chacra Monte, Villa Obrera y áreas de odontología y neonatología del Hospital, y se informa periódicamente a este organismo y al Juzgado del amparo sobre los avances registrados en las obras.

5- Contaminación del río Negro

NN S/ INFRACCIÓN A LA LEY 24051. PRESENTACIÓN COMO QUERELLANTE

Juzgado Federal de General Roca. Expte. N° 842/15.

La Defensoría del Pueblo se presentó como querellante en la denuncia penal iniciada por legisladores nacionales y provinciales por la contaminación de la costa del río Negro a

la altura de la Isla Jordán en la ciudad de Cipolletti, ofreciendo un amplio abanico de pruebas generadas por el organismo desde el año 2012. La actuación en el ámbito de la Justicia Federal puso de manifiesto la alarmante situación en una zona específica del río Negro. Fueron determinantes para la presentación como querellante, todas las actuaciones que la Defensoría del Pueblo realizó de oficio.

Se ofreció y agregó prueba documental, se peticionó el libramiento de oficios a las Secretarías de Ambiente de las provincias de Río Negro y Neuquén, al Ente Provincial de Aguas y Saneamiento de Neuquén (EPAS), al Departamento Provincial de Aguas y a la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas (AIC), para que informen si se realizaron actuaciones ante los reclamos efectuados por presunta contaminación ambiental con residuos cloacales en los recurso hídricos.



Al mismo tiempo, se requirió que se convoque a instituciones nacionales para que se realicen muestreos y pruebas médico-científicas en puntos estratégicos, para determinar el grado de contaminación o de infección bacteriológica del agua. El juez interviniente ordenó oficios y la realización de una pericia por parte de la Prefectura Naval Argentina.

Se efectuó una inspección ocular sobre tres puntos estratégicos del río Negro (a partir de la Isla Jordán) y río Neuquén, donde existen descargas de efluentes cloacales. Se analizó la prueba recolectada y los resultados de la pericia, ordenándose la remisión del informe técnico efectuado por la Prefectura Naval Argentina, al Cuerpo Médico Forense de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. El Cuerpo pericial, remitió al Juzgado Federal un informe técnico, cuyas conclusiones señalan que *“...En base a los resultados remitidos de las muestras tomadas, se puede informar que en ellos se observan resultados que están por*

encima de los valores guía como la presencia de Naftaleno, Amoníaco, Nitritos, Sulfuros y Fenoles, así como metales como el Plomo, Hierro y Cobre....no solamente se encuentra Naftaleno en las muestras estudiadas, sino que otras sustancias químicas que también pueden traer problemas en la salud de las personas y del Medio Ambiente, por ser estas muy persistentes...”. En el mes de febrero de 2016 se efectuó inspección ocular en la planta de tratamiento de líquidos cloacales de Cipolletti. Existe numerosa prueba recolectada en la causa, cuyos informes de laboratorio dan cuenta de presencia de bacterias coliformes elevadas y a prima facie acreditan contaminación de los ríos Neuquén, Limay y Negro.

6- Contaminación por derrame de hidrocarburos en Allen

DIAZ NADINA MARIEL POR INFRACCIÓN LEY 24.051 –
QUERELLA

Juzgado Federal de General Roca. Expte. N° 13879/15



Como se diera cuenta en el pasado informe, se presentó denuncia penal y constitución como querellante ante el Juzgado Federal de General Roca por el derrame de hidrocarburos sobre la laguna y presuntamente sobre cursos de agua en el río Negro, como consecuencia del derrame/accidente producido el 21 de julio de 2015 en el colector del Pozo EFO 280, de la empresa YSUR, subsidiaria de YPF, ubicado entre la calle rural N° 11 y la ruta nacional N° 22 de la ciudad de Allen. El Juzgado aceptó nuestra constitución como querellantes, dando curso a la acción penal. Con fecha 17 de diciembre de 2015, la Cámara Federal de General Roca resolvió revocar la incompetencia (decretada por el a quo), ordenando que continúe por el momento la investigación penal ante la Justicia Federal.

Actualmente Se encuentra en etapa de investigación, continuando la recolección de elementos probatorios. La justicia solicitó la remisión de copias certificadas del

expediente administrativo tramitado por ésta Defensoría del Pueblo, bajo el número 427/2015 caratulado *"Defensoría del Pueblo de Río Negro (de oficio) s/ derrame de hidrocarburos Allen"*, *ello a los efectos de recaudar pruebas y detectar responsabilidades penales de los agentes involucrados en el incidente. A la fecha, ya se encuentra agregado ese expediente. En igual sentido, se solicitó ad effectum vivendi el expediente que también el Organismo llevó a cabo, en oportunidad de presentar el amparo colectivo por contaminación, caratulado *"Defensora del Pueblo de Río Negro s/ amparo (ambiental)"*, y tramitado en el Juzgado Ordinario Civil, Comercial y Minería N° 1. A la fecha, también agregado al expediente penal.

Con respecto a esto último, la jueza federal resolvió certificar la pericia llevada a cabo en el expediente del amparo, cuyo resultado la perito concluyó que los valores obtenidos de los estudios de análisis químicos, se encuentra por debajo de los



rangos de tolerancias mínimas admitidas y establecidas por normativas nacionales (ley de residuos peligrosos 24.051 y Decreto Nacional 831/93 y la Guía de Calidad de Agua para la protección de vida acuática, agua dulce superficial).

Sin perjuicio de la pericia del caso anterior, las actuaciones y muestreos continúan en trámite por dicho Juzgado Nacional, debiendo posteriormente verificarse si según ese organismo corresponde la aplicación de una acción penal contra el o los responsables de la empresa YSUR.

Se nos notificó recientemente de la extracción de muestras a realizarse en la zona de la laguna, a los 1000 y 3000 mts contados desde el punto de descarga de esa laguna natural. Luego de tal muestro, ordena la autoridad judicial analizarla según el Dpto. Científico Pericial de la Prefectura, debiendo informar en caso de ser posible, las posibles causas de contaminación.

Finalmente, manda a efectuar un análisis comparativo entre

los resultados y los obtenidos en el marco de la causa 13880/15 (Planta de tratamiento de la localidad de Allen). De ese estudio, requiere detalles sobre la presencia y valores de adenovirus en Isla 19 y río Negro y en la descarga de la laguna Natural; y coliformes fecales en la laguna, hierro y amoníaco.

7- Contaminación por efluentes cloacales e industriales en Allen

N.N. SOBRE INFRACCIÓN LEY 24.051 – QUERELLANTE:
DÍAZ NADINA

Juzgado Federal de General Roca. Expte. Nº 13880/15.

Se efectuó denuncia penal y presentación como querellante ante el Juzgado Federal de General Roca, por contaminación del río Negro a la altura de la Isla 19, brazo río Negro en la zona de Guerrico, atravesando el Barrio Costa Blanco de la



ciudad de Allen. Se denunció contaminación bacteriológica y presuntamente industrial con volcado de aguas residuales viciadas al curso de agua del río Negro. El Juzgado aceptó nuestra constitución como querellantes, y posteriormente se declaró incompetente para actuar, derivando la causa a la justicia ordinaria provincial. Ante la apelación del Ministerio Público Fiscal, la Cámara Federal de General Roca con fecha 16 de diciembre de 2015 resolvió revocar la incompetencia, ordenando que continúe por el momento la investigación penal ante la Justicia Federal.

Se encuentra actualmente en etapa de investigación, continuando la recolección de elementos probatorios a los efectos de conocer datos precisos respecto a la contaminación, ello teniendo en cuenta el funcionamiento de la planta de tratamiento de líquidos cloacales de Allen.

Se están reiterando los oficios a distintas dependencias, respecto a la existencia de denuncias por contaminación

registradas por el Estado Nacional, al Departamento Provincial de Aguas informe respecto de la existencia de vuelcos ajenos al sistema de desagües cloacales en la localidad de Allen, el estado actual de la planta, entre otros.

8- Acción de Amparo por contaminación ambiental por hidrocarburos en Allen

DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO S/ AMPARO AMBIENTAL

Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 1 de General Roca. Expte. N° Z-2RO-431-I-2015.

Como consecuencia de un incidente ocurrido el 21 de julio de 2015 en el pozo EFO 280, debido al escape de un spray con hidrocarburos que cayó en una laguna que conecta con un canal de desagüe con desembocadura al río Negro, se dedujo acción de amparo colectivo ambiental, solicitando la



paralización (cese) de las actividades del pozo petrolero EFO 280, perteneciente a la empresa YSUR ubicado entre la ruta 22 y la calle rural 11 a la altura de Guerrico; y que se decrete la medida cautelar autónoma de suspensión en forma precautoria de la actividad hidrocarburífera llevada a cabo en la localidad cercana al pozo y zona de chacras aledañas, hasta tanto no se hayan cumplimentado las acciones que garanticen la remediación total del daño provocado a fin de garantizar el derecho a vivir en un ambiente libre de contaminación.

El Juzgado interviniente aceptó la acción de amparo ambiental, convalidando la legitimación de la Defensora del Pueblo para actuar. Se celebró audiencia el 28 de septiembre de 2015 donde la jueza resolvió librar distintos oficios al Municipio de Allen, a la Universidad del Comahue y al Poder Judicial de Neuquén; asimismo fijó inspección ocular de la zona el 30 de Noviembre de 2015.

La Defensoría del Pueblo solicitó la realización de una pericia efectuada por un profesional ingeniero en petróleo con especialización en medio ambiente, de conformidad a la normativa internacional aplicable para que efectúe un análisis de riesgo del pozo con ponderación de los posibles incidentes y sus consecuencias.

Posteriormente se constataron mediante informe pericial las tareas de remediación del sector afectado, dando como resultado la falta de afectación al río. Se remitió esta causa ad effectum vivendi al Juzgado Federal de General Roca. La perito de la causa, informó que los valores obtenidos de los estudios de análisis químicos, efectuados a través de muestras de aguas extraídas en deferentes sectores de la laguna y en varios momentos del tiempo, no arrojan como resultados

información de existencia de residuos de material hidrocarburífero en el agua de la laguna, habiendo valores por



debajo de los rangos de tolerancias mínimas admitidas y establecidas por normativas nacionales (ley de residuos peligrosos 24.051 y Decreto Nacional 831/93 y la Guía de Calidad de Agua para la protección de vida acuática, agua dulce superficial); y que los informes de la Secretaria de Medio Ambiente de la Provincia de Río Negro y la Dirección del D.P.A. han supervisado las tareas de saneamiento según protocolo y acompañado en las extracciones de la perito.

Indica en éste último punto la perito que la situación se controló, saneándose la situación, eliminando y extrayéndose, según informes, las sustancias hidrocarburíferas en las áreas afectadas tanto en suelo y agua, eliminando con barrido y material absorbente según fotos.

Asimismo, en relación a las aguas superficiales del sector de la laguna donde cayeron los líquidos hidrocarburíferos, documental no hay presencia de hidrocarburos y por ende contaminación. Tampoco en otras áreas colindantes.

Por su parte, en cuanto a la emisión de ruidos y olores, informa que el pozo EFO 280 no provoca contaminación sonora, ni olores, al tener un sistema de funcionamiento cerrado.

Según constancias de pericias, el incidente en cuestión se debió a un error humano toda vez que se procedió a desenroscar unos bulones, hecho que al desajustarlos produjo descompresión y esa emisión y salida del material contaminante. El operario debía previamente asegurarse que la presión estuviera bajo antes de aflojar los bulones de ensambles de la cañería. Pudo haber una mala lectura o interpretación de los valores en el barómetro.

ANEXO

Acciones de amparo por el aumento tarifario del Gas



INICIA ACCIÓN DE AMPARO - SOLICITA MEDIDA CAUTELAR - FORMULA RESERVA.

Sra. Juez Federal:

NADINA MARIEL DÍAZ, abogada, y en mi carácter de DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO, en representación de los consumidores del servicio público de gas de la Provincia de Río Negro, con domicilio legal y constituyendo el procesal en calle 25 de Mayo N° 565 de la ciudad de Viedma, con mi propio patrocinio letrado y con patrocinio de los Dres. Manuel Alberto CASTAÑEDA, Mat. T°111 F°876 C.S.J.N., y Carolina Alejandra MONTIRONI, constituyendo domicilio electrónico en CUIT 20-27128585-0, emails: mcastaneda@defensoriadelpueblo.rionegro.gov.ar, y cmontironi@defensoriadelpueblo.rionegro.gov.ar, a VS., me presento y digo:

I. PERSONERÍA.

Que acredito el carácter invocado en virtud de la copia de la Resolución N° 327/12 de la Presidencia de la Legislatura de Río Negro del día 27 de abril de 2012 adjunta, la cual da cuenta de la designación y vigencia como Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro (Constitución Provincial, art. 168°).

Para el hipotético caso de desconocimiento de la calidad invocada, solicito se oficie a la Legislatura de la Provincia de Río Negro a fin de su certificación.

II.OBJETO.

Que en tal investidura y conforme lo previsto por la Constitución Nacional, Ley nacional N° 16.986, Constitución Provincial de Río Negro , Leyes provinciales N° B 2779 y K N° 2756 , entre otras, y en defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos rionegrinos, vengo a promover Acción de Amparo por violación y lesión de los derechos garantizados en los artículos 17, 42, y 75 inc. 22, de la Constitución de la Nación Argentina, en contra de las resoluciones N° 28/16 y 31/2016 dictadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación y de la Resolución N° I 3733/2016 del ENARGAS. Por lo solicito se tenga acción de amparo interpuesta contra:

-El MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN (MEyM), con domicilio en Av. Hipólito Yrigoyen N° 250, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.), representado por el Sr. Ministro Ing. Juan José Aranguren; El ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS) con domicilio en calle Suipacha N° 636 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.), representado por el Sr. David Tezanos; y en contra de la



empresa CAMUZZI GAS DEL SUR S.A., con domicilio en Av. Alicia Moreau de Justo N° 240 3º piso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.), representada por el Sr. Presidente Juan José Mitjans, en su calidad de distribuidora del servicio de gas natural por redes, con el objeto de requerir a V.S.:

a. Se declare la inconstitucionalidad -por ilegitimidad manifiesta- de las Resoluciones N° 28/16 y 31/2016 dictadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación y de la Resolución N° I 3733/2016 de ENARGAS, así como también de toda otra resolución y/o disposición en concordancia con las citadas, que afecten los derechos de los usuarios rionegrinos del servicio público de gas.

b. Se garantice la protección de los intereses económicos de los usuarios y el acceso a una información adecuada y veraz, en conformidad al artículo 42 de la C.N.

c- Se garantice el derecho constitucional de participación de los usuarios del servicio de gas conforme lo establece el art. 42 de la Constitución Nacional-.

d- Se resguarde el derecho de Propiedad Constitucional previsto en el artículo 17 de la Carta Magna.

e- Asimismo y como infra se detalla, solicito se ordene en forma cautelar la suspensión de la aplicación del nuevo cuadro tarifario previsto por las resoluciones cuya inconstitucionalidad se peticiona, dictando ordenes innovativas y de no innovar de conformidad al art.230 del CPCCN, mientras no se tomen las medidas tendientes a resguardar los derechos vulnerados, y hasta que se haya dado efectiva participación a la ciudadanía, conforme a la normativa legal vigente y se resuelva la cuestión de fondo;

f- En los mismos términos se solicita ordenar que no se efectúen cortes en el servicio por falta de pago de los consumidores, suspender el cobro de boletas de suministro de gas cuyo origen son las resoluciones cuestionadas, aplicar el cuadro tarifario anterior vigente al 31 de marzo de 2016 y mientras se resuelve el presente recurso, bonificar a los usuarios en sus próximos periodos de consumo por el excedente pagado producto de la aplicación del nuevo cuadro tarifario.

Esta acción se promueve en tutela de los derechos colectivos de los usuarios del servicio público de gas natural por redes de la Provincia de Río Negro, perjudicados por el incremento en las tarifas y reflejado en las facturas actualmente distribuidas por la empresa Camuzzi Gas del Sur S.A, en virtud de la implementación y vigencia de la norma atacada, respecto de la cual solicita se declare su inconstitucionalidad, a fin de



garantizar los derechos constitucionales lesionados, suspendiendo hasta tanto ello ocurra su implementación.

III.LEGITIMACIÓN.

La legitimación de la Defensora del Pueblo de Río Negro para incoar la presente acción de incidencia colectiva, encuentra su fundamento en la Constitución Nacional, por cuanto dicha norma consagra la facultad del Ombudsman para accionar en representación de aquellas personas cuyos derechos pudieran lesionarse a consecuencia de actos u omisiones de la Administración y de las empresas privadas prestadoras de servicios públicos.

En este sentido, la Ley Fundamental define el efecto de la legitimación del Defensor del Pueblo para actuar en juicio, quien no lo hará en nombre propio sino en representación de la persona, grupo o sector cuyos derechos se vieran conculcados. Es decir, en protección de los derechos de incidencia colectiva en general, siendo los derechos colectivos, aquellos respecto de los cuales nadie que se encuentre en un territorio determinado puede ser excluido de su goce; ej.: la seguridad colectiva, el medio ambiente, el patrimonio cultural de la humanidad, etc., siendo sus características la no titularidad exclusiva sobre el mismo; su indisponibilidad, su indivisibilidad, y la inapropiabilidad, entre otras .

En el caso de los servicios públicos y de las tarifas que los usuarios pagan por ellos, los derechos individuales se suman a derechos de incidencia colectiva, por cuanto cada usuario tiene en juego su derecho de propiedad a una tarifa justa y razonable, sin incrementos carentes de sustento legal, sobrefacturaciones, etc., existiendo tal derecho subjetivo sin perjuicio del concurrente derecho de incidencia colectiva.

Que la Constitución Nacional, señala expresamente que "El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal". Por lo tanto, esta legitimación incorporada dentro del marco constitucional, está íntimamente relacionada con la naturaleza de su función, es decir, la agilización y la urgencia de las cuestiones a él sometidas y la defensa de los derechos humanos individuales y colectivos. Y en ese marco, la Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, se presenta ante VS., en nombre y representación del colectivo de usuarios del servicio público de distribución de gas por redes de la Provincia de Río Negro, que se ven afectados por actos administrativos manifiestamente ilegítimos que contravienen lo dispuesto por los artículos 4, 17, 42 y 75 inc. 2 de la Constitución Nacional , afectando gravemente el derecho de los usuarios del servicio al pago de un precio justo, razonable y lógico establecido en un marco de respeto al debido proceso adjetivo y sustantivo.



Por su parte, el artículo 43 de la Constitución Nacional dispone en referencia a la acción de amparo que “Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el Defensor del Pueblo...”. Mientras que el artículo 86 dispone respecto del Defensor del Pueblo que:

“Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración; y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas. El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal...”

Que en el ámbito provincial, la Constitución Provincial de río Negro, al crear la figura del Defensor del Pueblo en su artículo 167º expresa:

“Corresponde al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos individuales, y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial. Supervisa la eficacia en la prestación de los servicios públicos”.

Que el conjunto de las normas constitucionales aludidas definen la legitimación del Defensor del Pueblo para actuar en juicio, quien no lo

hace en nombre propio sino en representación de las personas, grupo o sector cuyos derechos se ven conculcados, en este caso, lo realiza en defensa de los intereses colectivos de los usuarios del servicio de gas domiciliario de los residentes en la provincia de Río Negro.

Para una mejor comprensión acudimos a las enseñanzas del maestro Agustín Gordillo, quien expresa: “El derecho de incidencia colectiva se ejerce para sí y otros, sea que resulten titulares de derechos subjetivos o intereses legítimos. Puede tramitar por acción de amparo, acción declarativa o por cualquier acción de conocimiento, en especial la acción de defensa del usuario y del consumidor...”

Estas nociones clásicas ceden frente a la nueva categoría constitucional de los derechos de incidencia colectiva. A ellos los ejercen tanto los afectados (usuarios actuales o potenciales, vecinos, enfermos actuales o potenciales, etc; incluso en algún caso ciudadanos como en Gambier II, o jubilados, como Torello, Sala II) como las asociaciones (o fundaciones, cooperativas, —Sala I, Consumidores Libres etc.) reconocidas (también aunque no estén inscriptas en el registro nacional de usuarios o interesados) aunque no tengan en su seno a la totalidad de afectados (Consumidores Libres, Sala I), lo que es obviamente imposible.”



Y continúa: “El derecho de incidencia colectiva incorporado en la reforma de 1994 tiene de este modo tutela no solamente por múltiples vías, sino también a muy diversos efectos. Servirá entonces, según los casos ocurrentes, tanto para anular el acto erga omnes (Monges, Blas, Barsanti, Torello, Defensor del Pueblo), o suspenderlo erga omnes. A su vez, dados los efectos generales de la sentencia, devino inevitable la iniciativa del Juez MARINELLI, disponiendo la publicación de la cautelar en el BO. También es posible ordenar una conducta positiva de alcance general (Labatón, Viceconte, Verbrugge), o singular (Gambier I); o negativa (Gambier II).

No puede perderse de vista que esta tutela interna amplia es congruente, como no podía menos que serlo, con la tutela supranacional. En efecto, la denuncia ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos sirve a su vez tanto para derechos subjetivos e intereses legítimos como derechos de incidencia colectiva.”

En su obra “Derechos Humanos”, concluye afirmando que “resulta de todo ello que el tema del derecho subjetivo stricto sensu esté destinado a perder progresivamente importancia a medida que se extiende la tutela a otras situaciones; el derecho de incidencia colectiva es una noción superadora tanto del derecho subjetivo como del interés legítimo.”

Esto es así, porque la legitimación incorporada dentro del marco constitucional está íntimamente relacionada con la naturaleza de la función del Defensor, es decir, la agilización y la urgencia de las cuestiones a él sometidas y la defensa de los derechos colectivos, sin importar si la disfunción proviene del Estado o de los particulares.

Finalmente, resta indicar que la ley orgánica K N° 2756 de la Provincia de Río Negro, expresa en referencia a las cuestiones por las cuales se puede recurrir a la Defensoría del Pueblo que ésta:

“Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención en cualquier asunto, toda persona física o jurídica que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea, sin discriminación de ninguna naturaleza. No constituirá impedimento para ello la nacionalidad, la residencia, ni el tener relación de dependencia con los Estados Nacional, Provincial o Municipal, ni con las comunas. Cualquier persona podrá, asimismo, realizar la presentación en nombre de terceros impedidos materialmente, sin necesidad de poder o autorización alguna.”

Mientras que en virtud de su art. 9° inc. a), se le reconoce las sig. funciones:

“La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial, que



impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones.”

Finalmente, el inciso b) de dicho artículo, faculta al Defensor del Pueblo para ejercer “La defensa en juicio de los derechos difusos o derechos de incidencia colectiva, gozando para ello del beneficio de litigar sin gastos.”

Por lo tanto, resulta clara la intención del legislador de no condicionar la intervención judicial del Defensor del Pueblo a las personas contra las que va dirigida su acción o al tipo de normas que se cuestionan, pues justamente es la defensa de los derechos difusos o derechos de instancia colectivos, el supuesto en el que se ejerce tal pretensión procesal. En otras palabras lo sustancial es el derecho que se tutela y no dónde se origina la violación al derecho.

Pensarlo de otro modo implica acotar y empobrecer la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos rionegrinos que el legislador ha puesto en manos del Defensor del Pueblo.

En conclusión, se desprende claramente que la institución que representa detenta amplia legitimación procesal para incoar la presente acción, habida cuenta de que la Resolución tiene un ámbito de

aplicación y alcance en todo el territorio nacional, incidiendo en forma general sobre todos los usuarios del servicio que habitan el país.

Así pide a VS., lo tenga presente.

-Legitimación procesal.

Que en cuanto a la legitimación procesal otorgada al Defensor del Pueblo, esta se encuentra íntimamente ligada a la acción de clase, pues se trata de acciones que están dirigidas a proteger intereses individuales de sectores específicos de la población, y que demostraron ser útiles en los Estados Unidos para superar los inconvenientes, no sólo de la indiferencia social frente a daños que no son percibidos por muchos, sino también para evitar la acumulación de acciones.

Así, en la “class action” se produce una extensión de la representación de intereses privados, semejantes y fungibles, que se acumulan por razones prácticas.

Todo ello y a la luz del principio ubi lex distinguit ubi no distingue debemus, si la Ley Suprema no distingue entre el Defensor del Pueblo de la Nación y/o de las Provincias o hasta Municipal, no corresponde de que la Defensora del Pueblo realice tal distinción, toda vez que la función de esta Ombudsman por principio constitucional y legal de creación, reside en la defensa, protección y promoción de los derechos e intereses



legítimos, individuales o colectivos consagrados en la Constitución Nacional, en la Constitución de la Provincia de Río Negro y en la legislación vigente, frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Pública, de sus entes, organismos, dependencias descentralizadas y concesionarias de servicios públicos o privados nacionales, provinciales o municipales, que comprometan los referidos derechos e intereses.

En ese sentido nuestra Corte Suprema de Justicia reconoció que quien tiene el deber de procurar determinado fin, tiene el derecho de disponer los medios para su logro efectivo .

A su vez, la Sra. Juez Federal de 1ra. Instancia de General Roca, en relación a la legitimidad de la Defensora del Pueblo expresó:

“Puede colegirse así que a más del derecho subjetivo de cada particular usuario afectado por el cargo tarifario, la situación fáctica descripta presenta un cariz colectivo que a mi entender habilita suficientemente en el caso el obrar de la Defensora de Pueblo, en tanto acciona con sustento en la protección de ese derecho colectivo superior que excede el interés individual” .

Así pide a VS., lo tenga presente.

IV. HECHOS.

a. La resolución N° 28/16 (MEyM).

El 28 de marzo del corriente año, el Ministerio de Energía y Minería de la Nación publicó la resolución N° 28/16, a través de la cual dispuso la implementación de un nuevo cuadro tarifario aplicable a los usuarios del servicio público de gas a lo largo y ancho del territorio argentino, a partir del 1º de Abril de 2016. Así, dispuso:

1. Nuevos precios sobre el “punto de ingreso al sistema de transporte (PIST)”.
2. Nuevos precios del Gas Propano destinados a la distribución de Gas Propano Indiluido por redes.
3. Instruir al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) adecuar el Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios del ESTADO NACIONAL, ordenando reevaluar los criterios de elegibilidad para ser beneficiario de la tarifa social; y
4. Dejar sin efecto los actos del Ex Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios emitidos a través del Decreto N° 2067, como así también lo dispuesto por la Resol. N° 1.451 -ambos del 2008, instruyendo al ENARGAS a adoptar las medidas necesarias para dejar sin efecto la aplicación de dichos cargos en las facturas a emitir para los usuarios.



Que los Anexos I y II de dicha norma establecen el cuadro tarifario de precios vigentes a partir del 1/4/2016, para todos los usuarios que “adquieren gas natural a través de una prestataria del servicio de distribución de GAS NATURAL por redes” y para todos aquellos usuarios que registren un ahorro igual o superior al QUINCE POR CIENTO (15%) con respecto al mismo periodo del año anterior.

Indica que el valor del cuadro tarifario se encuentra expresado en “Pesos por m³ de 9300 Kcal”, oscilando los nuevos valores establecidos entre un rango de \$ 1,63 a \$ 2,76; dependiendo de las categorías y cuencas gasíferas.

Por su parte, el Anexo III se refiere a los “Criterios de Elegibilidad para ser beneficiario de la denominada “Tarifa Social”, siendo sus criterios de “inclusión” los siguientes:

- Ser jubilado o pensionado por un monto menor o igual a dos veces el haber mínimo nacional.
- Personas con empleo en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a dos veces (2) Salarios Vital y Móvil (SMVM).
- Ser titular de programas sociales.

-Estar inscripto en el Régimen de Monotributo Social.

-Estar incorporado en el Régimen Especial de Seguridad Social para empleados del Servicio Doméstico.

-Estar percibiendo el seguro de desempleo; y

-Contar con certificado de discapacidad.

Estableciendo a continuación los criterios de “exclusión” del beneficio:

-Cruce de padrón por fallecidos.

-Registro de Propiedad Inmueble –quedarán excluidos aquellos titulares de más de uno-.

-Padrón de Automotores –quedarán excluidos aquellos cuyos modelos tengan hasta QUINCE años de antigüedad; y

-Embarcaciones de lujo o posesión de aeronaves.

Que la entrada en vigencia de lo resuelto por el citado ministerio, sin que previamente mediare participación ciudadana en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional y Resol. N° 2756/02 del ENARGAS, se traduce en una “manifiesta lesión” a los derechos de incidencia colectiva, al cercenar la posibilidad de que los individuos que conforman la sociedad



se expresen e interpongan impugnaciones previas al aumento tarifario de un servicio público decidido.

b. La resolución N° 2756/02.

Que esta norma emitida por el Ente Regulador del servicio, dispone:

“CONSIDERANDO...

Que desde el año 1993 a la fecha se han realizado alrededor de ochenta Audiencias Públicas que han contado con la participación de los sujetos de la ley de gas y de la industria, particularmente han intervenido las Asociaciones de Usuarios, el Defensor del Pueblo de la Nación, representantes de diversos Organismos, empresas del sector y público en general.

Que todos los participantes que han querido pudieron expresarse y ser oídos por el Directorio del ENARGAS.

Que ha sido siempre política del Organismo otorgar las más amplias posibilidades de expresión a todo aquél que ha ejercido ese derecho, ya sea en forma escrito u oral en el marco de las distintas Audiencias Públicas realizadas hasta el presente...

Que en tal sentido corresponde aprobar el esquema de procedimiento de Audiencias Públicas...

RESUELVE:

ARTICULO 1.- Aprobar el ‘Procedimiento de Audiencias Públicas’ contenido en el Anexo 1...”.

En conclusión, el propio ente de contralor de la actividad –ENARGAS-, acuerda la implementación de mecanismo de las audiencias públicas, como medio de supervisión, revisión y control previo a la toma de decisiones que afecten a los diferentes sujetos de la cadena de consumo y producción, incluidos obviamente los usuarios.

c. Nuevos Montos Tarifarios.

Que sin perjuicio de ser público y notorio el incremento, adjuntamos publicaciones periodísticas que dan cuenta de los aumentos, que justifican la presente acción.

d. Reclamos en la Defensoría del Pueblo

Que se acompaña como prueba documental copia del Expediente Administrativo N° 049/16, iniciado el 16 de febrero del año en curso, caratulado: “DE OFICIO S/ INCREMENTO DEL SERVICIO DE GAS”, de trámite ante este organismo de control.

V. LOS DERECHOS VULNERADOS.

a. Inobservancia - Derechos Constitucionales – Derecho a la protección de la seguridad e intereses económicos de los consumidores

Que el art. 42 de la Carta Magna, dispone:

“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos...”

Para determinar el contenido del derecho cautelado citamos los argumentos desarrollados en las reuniones de la Comisión Nacional constituyente, para su asentamiento posterior en nuestra Constitución Nacional. Puntualmente, me refiero a los encuentros nros. 31° y 32°, en donde respectivamente se manifestó y resaltó el sentido de protección de los intereses económicos de los ciudadanos, tanto usuarios y consumidores en situación de necesidad o vulnerabilidad. Concretamente y en lo pertinente de la primera reunión recién citada, la convencional Servini García señaló: “Además de proteger la salud y la seguridad de los consumidores el objetivo más importante de las políticas del consumidor es la protección de sus intereses económicos. Pero ¿en qué consiste la protección de los intereses económicos de los consumidores? Sintéticamente expuesto, se puede decir que se trata del derecho que

tiene el adquirente de bienes y servicios a contratar en condiciones equitativas. Eso es lo que persigue la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores. Ello implica que el consumidor tiene que estar protegido en la fase de promoción de ventas de operaciones mercantiles, para evitar ser engañado. Debe estar protegido en el momento de perfeccionamiento del contrato, para evitar ser indebidamente presionado, es decir, para asegurar que se mantenga la libertad de contratar o de no hacerlo. En el momento del perfeccionamiento también tiene derecho a conocer exactamente los términos del contrato que suscribe y a recibir una documentación que justifique ese contrato. En cuanto al contenido del contrato, tiene derecho a que no se incluyan cláusulas abusivas dentro de él, mientras que en lo atinente a su ejecución, tiene derecho a una garantía, a un servicio adecuado de posventa y, por supuesto, a exigir las responsabilidades oportunas. El objetivo de la protección económica establece, en síntesis, que los consumidores obtengan un óptimo beneficio de los recursos económicos. Un aspecto muy importante para lograr dicho objetivo es asegurar que los consumidores tengan una información adecuada, es decir, suficiente, veraz y oportuna para poder optar en el mercado”.

En igual sentido, de la segunda reunión mencionada, el convencional Sr. Alasino expresó: “Los derechos reconocidos por el



artículo pertenecen a los consumidores. Se trata de la protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos, la información adecuada, y la posibilidad de elegir libremente. Frente a éstos, que a partir de ahora son nuevos derechos de los argentinos, mirados desde los usuarios y los consumidores de bienes y de servicios, se le da nuevas funciones al Estado, que también los jueces deberán atender cuando interpreten la norma. A partir de esta redacción los jueces de la República, como poder jurisdiccional del Estado, deberán proteger esos derechos, atender la defensa de la competencia y tener un control sobre los monopolios para evitar que éstos puedan distorsionar los mercados. De ese modo van a tener el control y la función de establecer la calidad y la eficiencia de los servicios que se brinden y que utilicen los argentinos”.

V.S. podrá percatarse como estos aumentos unilaterales decretados por los organismos aludidos, vulneran el espíritu de la norma tan bien expresado por los Convencionales Constituyentes. No resiste mayor análisis un aumento desmedido de la tarifa de un bien de consumo esencial, aumento que, claramente, afecta la protección económica que merecen los consumidores de gas.

b. Inobservancia - Derechos Constitucionales - Procedimiento de Participación Ciudadana.

Que el art. 42 C.N. de la Carta Magna, también dispone:

“La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

Con la incorporación de los derechos de “tercera generación”, la Constitución Nacional asegura la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control de los servicios públicos. En lo que respecta a la interpretación y alcances del citado artículo, es dable destacar que la magistratura ha conceptuado a la audiencia pública como uno de los mecanismos idóneos para garantizar el derecho de participación ciudadana. Al solo efecto ejemplificativo podría citarse lo resuelto por la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal -Sala IV-, quien sostuvo:

“...la realización de una audiencia pública no sólo importa una garantía de razonabilidad para el usuario y un instrumento idóneo para la defensa de sus derechos, un mecanismo de formación de consenso de la opinión pública, una garantía de transparencia de los procedimientos y un elemento de democratización del poder, sino que resultaría una vía con la que podrían contar los usuarios para ejercer su derecho de participación en los términos previstos en el invocado art. 42 de la Constitución Nacional antes de una decisión trascendente...”

Por su parte, en lo que respecta a la celebración de audiencias públicas, la Suprema Corte de Justicia de la Prov. Bs. As., afirmó:

“...Aun cuando la apreciación acerca de si la forma que debe darse a la convocatoria de los usuarios debe ser o no la audiencia pública, no puede soslayarse de ningún modo es el deber de informar adecuadamente y otorgarles efectiva participación tanto a las asociaciones de usuarios como a los consumidores afectados, pues así lo disponen las normas constitucionales...” .

A mayor abundamiento, la Corte Suprema de Justicia de la Nación sostuvo:

"...En una sociedad democrática es indispensable que las autoridades estatales se rijan por el principio de máxima divulgación, el cual establece la presunción de que toda información es accesible, sujeto a un sistema restringido de excepciones, pues el actuar del Estado 'debe' encontrarse regido por los principios de publicidad y transparencia en la gestión pública, lo que hace posible que las personas que se encuentran bajo su jurisdicción ejerzan el control democrático de las gestiones estatales, de forma tal que puedan cuestionar, indagar y considerar si se está dando un adecuado cumplimiento de las funciones públicas. El acceso a la información bajo el control del Estado, que sea de interés público, puede permitir la participación de la gestión pública a través del control social que se puede ejercer con dicho acceso..."

En base a las interpretaciones constitucionales citadas cabe afirmar que, como mínimo, el artículo 42 C.N. asegura al usuario de un servicio público el derecho a participar y ofrecer sus objeciones a cualquier modificación tarifaria susceptible de generarle un perjuicio a sus propios derechos individuales, ya sea de forma personal o a través de las asociaciones constituidas a tales fines.

Por lo tanto, la audiencia pública se presenta como una de las posibles vías a través de la cual se puede canalizar el derecho constitucional a la participación ciudadana.

En este sentido, sostiene Juan Carlos Cassagne que el artículo 42 C.N. no incorpora expresamente la figura de la audiencia pública, sino que asegura la participación ciudadana, siendo el mecanismo de audiencias una de las vías idóneas para asegurar la intervención de todo aquel futuro afectado por la aplicación de la norma general. Sin embargo, afirma el citado autor, que si la normativa que regula al servicio público en particular expresamente incorpora la necesidad de celebrar audiencias públicas, entonces las mismas deberán asegurarse previo al dictado de una norma de alcance general, caso contrario el acto administrativo estará viciado de nulidad .

En idéntica línea argumental, Agustín Gordillo sostiene: “...El tercer párr. del artículo 42 es, a nuestro juicio, claro en cuanto al derecho que la Constitución establece para las asociaciones de usuarios a la participación en los entes de control, sujeto a la ley que contemplará la forma y cantidad de su integración a los directorios de los entes reguladores. Se trata no sólo del derecho a participar en los cuerpos directivos de los entes regulatorios (con voz y voto, aunque sin afectar el quórum), sino también a la realización de audiencias públicas previas a la afectación de sus derechos...” .

Para el caso planteado en autos, es determinante destacar que el decreto 1738/92 -reglamentario de la Ley 24.076-

expresamente incorpora la posibilidad de llevar a cabo audiencias públicas, al ordenar:

“...La sanción de normas generales será precedida por la publicidad del proyecto o de sus pautas básicas y por la concesión de un plazo a los interesados para presentar observaciones por escrito. Excepcionalmente podrá recurrirse al procedimiento de audiencia pública a este efecto cuando la repercusión pública del tema así lo justifique...”.

En consecuencia, es inobjetable la repercusión pública de la norma general emitida por el MEyM desde el instante en que la misma afecta y afectará directamente a todos los usuarios del servicio público de gas a lo ancho y largo del territorio argentino.

Por ello, ésta parte entiende que se encuentran presentes los requisitos necesarios para la celebración de una audiencia pública, cosa que no sucedió.

C. Inobservancia – Derecho constitucional - Información Adecuada y Veraz.

Que el derecho constitucional a la información adecuada y veraz protege al hiposuficiente en la relación de consumo ya que es harto evidente la desigualdad técnica existente entre el prestador del servicio y el usuario. Este derecho a la información adecuada de los usuarios y

consumidores debe garantizarse plenamente, más en aquellos casos donde prestador del servicio ejerce un monopolio legal, impuesto por el Estado a través de un acto normativo, permitiéndole a una persona determinada ciertos privilegios para que preste el servicio por un determinado tiempo .

En lo que respecta a los monopolios legales, la participación ciudadana debe ser efectivamente asegurada ya que, a diferencia de bienes y servicios que compiten dentro de un mercado específico, estas empresas ejercen una suerte de “coerción” sobre los usuarios quienes, aun cuando se encuentren totalmente disconformes con la prestación del servicio, no podrán optar por elegir a otro prestador. En idéntica postura, sostiene Agustín Gordillo: “... el servicio público constituye un monopolio y no existe libertad de contratar del usuario. No hay obligatoriedad jurídica formal de contratar, aunque sí fáctica, derivada del carácter básico de la necesidad a satisfacer y la inexistencia de competencia” .

Cabe concluir entonces, que el acceso a la información clara, veraz, y comprensible es requisito sine qua non para asegurar una verdadera protección al colectivo usuario del servicio de gas, más aún si tenemos en cuenta la imposibilidad fáctica de que un usuario de gas disconforme pueda requerir los servicios de otro prestador.

Que en el caso de autos, la norma ya ha entrado en vigencia omitiendo dar participación a la sociedad y a sus representantes para que presenten todas las inquietudes, objeciones e impugnaciones que consideren pertinentes.

En este sentido, sobre el acceso a la información adecuada y veraz, la Excm. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal -Sala IV-, sostuvo:

“...Lo que en el presente pronunciamiento se dispone es, simplemente, que -en virtud de una razonable interpretación de lo normado en el art. 42 de la Constitución Nacional- no podría adoptarse la última decisión indicada sin posibilitar la participación de los usuarios, consumidores y/o de las asociaciones que los nuclea. Tal participación podrá articularse a través de la realización de una audiencia pública o a través de la implementación de otro mecanismo que permita en forma adecuada el conocimiento por parte de los aludidos sujetos de los antecedentes facticos y documentales que hacen a la resolución que habrá de adoptarse, permitiéndose --asimismo-- el ofrecimiento y producción de la prueba que estimen pertinente....”

d. Inobservancia – Procedimiento de Audiencia Pública.



Que la ley N° 24.076 la cual instituye el marco regulatorio de la actividad relacionada con la provisión de gas natural, dispone:

“La presente ley regula el transporte y distribución de gas natural que constituyen un servicio público nacional” Art. 1°.

“Fíjense los siguientes objetivos... a) Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores”. Art. 2°.

“La tarifa de gas a los consumidores será el resultado de la suma de: a) Precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte; b) Tarifa de transporte; c) Tarifa de distribución.” Art. 37°.

“Cuando el Ente Nacional Regulador del Gas considere, como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o denuncias de particulares, que existen motivos para considerar que una tarifa, cargo, clasificación o servicio de un transportista o distribuidor es inadecuada, indebidamente discriminatoria o preferencial, notificará tal circunstancia al transportista o distribuidor y la hará pública convocando a tal efecto a una audiencia pública dentro de los primeros quince (15) días. Celebrada la misma, dictará resolución dentro del plazo indicado en el artículo 46 de esta ley.” Art. 47°.

El propio organismo regulador en su resolución 3158/2005, mediante la cual aprueba el “Procedimiento de Audiencias Públicas” para garantizar la

participación ciudadana y el debido proceso adjetivo, establece la audiencia pública como un medio necesario de concreción de las garantías constitucionales.

Por lo tanto, la propia normativa emitida por el ente regulador del servicio (ENARGAS), el cual debiera proteger de forma adecuada, íntegra y eficaz los derechos de los usuarios, sin bien prevé mecanismos legales que contribuyen a tal fin, resultó obviada y pasada por alto, ante la importante y grave decisión de aumento de las tarifas decidido.

e. Inobservancia – Derecho de Propiedad – Constitución Nacional - Nuevo Cuadro Tarifario – Importe Confiscatorio.

Que para comprender cabalmente cuál es el sentido y contenido que la Corte Suprema de Justicia le otorga al derecho de propiedad, es indispensable observar su jurisprudencia respecto a lo que ha dicho no solo con relación a la noción de dicho derecho sino también del significado que posee en clave constitucional el concepto derecho adquirido. Pues ambos conceptos se relacionan y vinculan estrechamente en lo que hace a la determinación de cuándo y con qué extensión un derecho se encuentra protegido por la Constitución.

Que el concepto constitucional de derecho de propiedad en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia fue definido en el precedente “Don Pedro Emilio Bourdieu c. Municipalidad de la Capital” . Allí la Corte Suprema concluyó que: “El término ‘propiedad’, cuando se emplea en los artículos 14 y 17 de la Constitución o en otras disposiciones de ese estatuto comprende, como lo ha dicho esta Corte, ‘todos los intereses apreciables que un hombre pueda poseer fuera de sí mismo, fuera de su vida y de su libertad’. Todo derecho que tenga un valor reconocido como tal por la ley, sea que se origine en las relaciones de derecho privado sea que nazca de actos administrativos (derechos subjetivos privados o públicos), a condición de que su titular disponga de una acción contra cualquiera que intente interrumpirlo en su goce así sea el Estado mismo, integra el concepto constitucional de ‘propiedad’” .

Incluso recientemente se ha confirmado en la causa “Rinaldi, Francisco Augusto c. Guzmán Toledo, Ronal Constante y otra” que la definición de propiedad en clave constitucional dada por la Corte Suprema de Justicia en el caso “Bourdie” es la que aún sigue sosteniendo la Corte Suprema.

De este modo, podemos afirmar que nuestra Corte Suprema de Justicia ha incluido siempre dentro del concepto constitucional de propiedad ‘todos los intereses apreciables que un

hombre pueda poseer fuera de sí mismo, fuera de su vida y de su libertad’. Y entre dichos intereses, el Máximo Tribunal ha incluido a los derechos que surgen de los contratos , sean estos de derecho privado o público, allí la Corte afirmó: “Que el principio de la inviolabilidad de la propiedad asegurada en términos amplios por el artículo 17, protege con igual fuerza y eficacia tanto los derechos emergentes de los contratos como los constituidos por el dominio y sus desmembraciones. Mientras se halle garantizada en la Constitución la inviolabilidad de la propiedad o en tanto que el Congreso no se halle investido de facultades constitucionales expresas que lo habiliten para tomar la propiedad privada sin la correspondiente indemnización o para alterar los derechos derivados de los contratos ha dicho esta Corte (tomo 137, página 47), la limitación existe para el departamento legislativo cualquiera que sea el carácter y la finalidad de la ley”.

Que lo mismo fue reiterado en fallos 158:268 (1930) cuando se afirmó que: “esta Corte ha declarado que los derechos emergentes de una concesión... de las que reconocen como causa una delegación de la autoridad del Estado (empresas de ferrocarriles, tranvías, luz eléctrica, teléfono...) se encuentran tan protegidas por las garantías consagradas en los arts. 14 y 17 de la Constitución.

En conclusión, la Corte Suprema de Justicia históricamente ha aceptado que el concepto de propiedad no solo se refiere a lo que en derecho civil se concibe como tal, sino que va más allá. El concepto en clave constitucional es más amplio entonces, va más allá del derecho de dominio y de los derechos reales que un particular puede poseer, e incluye todos los bienes –materiales e inmateriales, tangibles e intangibles– que conformen el patrimonio de la persona, sea esta jurídica o física, y por ende tengan una apreciación económica para su titular .

- Que respecto a la noción de no confiscatoriedad no sólo ha sido reconocida reiteradamente por la jurisprudencia, sino también incluida explícitamente en las constituciones de la ciudad autónoma de Buenos Aires y de las provincias de Río Negro y Santiago del Estero, además de ser recogida por constituciones extranjeras más modernas, como la española de 1978 y la brasileña de 1988, pues existe una relación íntima entre el Estado de Derecho, la garantía constitucional del derecho a la propiedad privada y los tributos como institución.

Así, el abuso de la potestad tributaria puede demoler el Estado de Derecho y lesionar el derecho a la propiedad privada, empujándonos arderamente a la frontera del colectivismo. Por esto la noción de no confiscatoriedad es independiente de la finalidad de un tributo, razón por la cual la injusticia que con éste pudiera haberse

cometido debe siempre ser reparada cuando ella produce en el patrimonio o en la renta de cualquier persona un daño que implique confiscación.

Así lo exige el artículo 17 de la Constitución Nacional, que garantiza el derecho de propiedad privada y proscribela confiscación como pena. Así lo impone también la garantía innominada de razonabilidad que se desprende del artículo 28 de nuestra Carta Magna.

En rigor, nuestro máximo tribunal estableció -y mantuvo- el límite concreto del 33 por ciento del valor de los bienes o del monto de la renta como techo admisible para una imposición, traspuesto el cual todo impuesto o derecho que lo supera debe tenerse como confiscatorio.

Que el derecho tributario constitucional consagra una serie de derechos y garantías de los particulares, conocido como las “garantías del contribuyente”, las cuales representan, desde la perspectiva estatal, limitaciones constitucionales del poder tributario. De esta manera encontramos un conjunto de principios aplicables en materia tributaria que por un lado se refieren a la esencia de los tributos y, por otro lado, funcionan como límites infranqueables a la referida potestad tributaria del Estado.

La Corte ha dicho que “...escapa a la competencia de los jueces pronunciarse sobre la conveniencia o equidad de los impuestos o

contribuciones creados por el Congreso Nacional o las legislaturas provinciales (Fallos: 242:73; 249:99; 286:301). Salvo el valladar infranqueable que suponen las limitaciones constitucionales, las facultades de esos órganos son amplias y discrecionales de modo que el criterio de oportunidad o acierto con que las ejerzan es irrevisable por cualquier otro poder (Fallos: 7:331; 51:349; 137:212; 243:98). En consecuencia, aquéllos tienen la atribución de elegir los objetos imponibles, determinar las finalidades de percepción y disponer los modos de evaluación de los bienes o cosas sometidos a gravamen siempre que, conviene reiterarlo, no se infrinjan preceptos constitucionales (Fallos: 314:1293) (“HERMITAGE S.A. C/ PEN – MeyOS”, 15/06/2010).

A continuación, desarrolla brevemente los distintos principios constitucionales tributarios de la Argentina, consagrados en nuestra Constitución Nacional y aquellos creados pretorianamente, comentando jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

- Legalidad.

No puede haber tributo sin ley previa que lo establezca, esto implica la imposibilidad que se creen impuestos y exenciones por analogía, o que se deroguen obligaciones tributarias nacidas de la ley por acuerdo entre particulares, ni entre éstos y el Estado. Este principio,

también llamado “de reserva”, lo encontramos además en el art. 19º, en cuanto dispone que nadie está obligado a hacer lo que la ley no mande ni privado a hacer lo que la ley no prohíba.

El principio de legalidad constituye una garantía del derecho relativo de propiedad de los individuos frente a la Administración, esencial en una forma republicana y democrática de gobierno, en tanto sólo a través de la voluntad popular expresada por sus representantes, los legisladores, al sancionar una ley, se admite que el Estado detraiga una porción del patrimonio de los particulares para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. Esta posición sostuvo la Corte Suprema en la causa “Video Club Dream c/ Instituto Nacional de Cinematografía s/amparo”, sent. del 6/06/1995.

Al respecto el Tribunal Superior ha sostenido desde antiguo la necesidad de que el Estado prescriba claramente los gravámenes y exenciones para que los contribuyentes puedan fácilmente ajustar la conducta fiscal en materia tributaria.

- Capacidad contributiva.

La capacidad contributiva no se encuentra consagrada expresamente en la Constitución Nacional, sino que surge implícitamente de los arts. 4, 16, 17, 28, 33 y se relaciona con los principios de equidad,

proporcionalidad y razonabilidad. Consiste en la aptitud económico-social para contribuir al sostenimiento del Estado. La capacidad contributiva es única de cada sujeto. No se reduce solamente a la apreciación económica del mismo, sino que a veces se conjugan fines extrafiscales, factores de conveniencia y justicia social para la imposición, siempre con razonabilidad. Se manifiesta de tres formas: en el consumo, en la renta y en el capital. Contiene y supera a los conceptos de capacidad económica y/o capacidad de pago.

- Generalidad.

Este principio está plasmado en el Preámbulo y en el art. 33 de la CN. Se refiere al alcance extensivo de la tributación a todos los ciudadanos que posean capacidad contributiva, de modo de no excluir a un sector privilegiándolo por sobre otro. Las leyes no pueden establecer privilegios personales, de clase, linaje o casta, a fin de salvaguardar la “igualdad” del art. 16 de la CN.

- Equidad.

Contemplado expresamente en el art. 4° de la Constitución Nacional. La carga impositiva debe ser soportada equitativamente por toda la población. La proporción justa o equitativa de los tributos se halla indiscutiblemente ligada a los principios

constitucionales de generalidad, razonabilidad, no confiscatoriedad, igualdad y proporcionalidad.

- Razonabilidad.

En nuestra Constitución se alude a este principio en el Preámbulo y deriva de los arts. 28 y 33. La razonabilidad funciona independientemente como garantía innominada y como complemento del resto de las garantías constitucionales. La Corte Suprema sostuvo que las diferenciaciones normativas para supuestos que sean estimados distintos son valederas en tanto no sean arbitrarias, es decir, no obedezcan a propósitos de injusta persecución o indebido beneficio, sino a una causa objetiva para discriminar, aunque su fundamento sea opinable .

- No confiscatoriedad.

No se encuentra expresamente contemplado en la Constitución Nacional pero si en forma implícita en cuanto protege la propiedad, derecho contemplado en los art. 14, 17, 18 y 33. La propiedad puede verse menoscabada, por una fuerte presión tributaria ejercida mediante altas alícuotas relativas a ciertos tributos. En consecuencia, la garantía de la propiedad procura ser asegurada en materia tributaria mediante el principio de la no confiscatoriedad, que en muchos países ha

sido consagrado expresamente en sus constituciones políticas. Un tributo es confiscatorio cuando absorbe parte sustancial de la renta o el capital .

- Igualdad.

El art. 16 de la Constitución Nacional dispone que todos los habitantes son iguales ante la ley, y que la igualdad es la base del impuesto y las cargas públicas. Se refiere a la igualdad de capacidad contributiva, excluyendo toda discriminación arbitraria o injusta, contra personas o categorías de personas. Algunos lo vinculan con la capacidad contributiva, otros con la generalidad o con la proporcionalidad.

- Proporcionalidad.

Este principio requiere que el monto de los gravámenes esté en proporción a las manifestaciones de capacidad contributiva de los obligados a su pago. La Corte Suprema, en 1928, en el fallo “Eugenio Díaz Vélez c/ Provincia de Buenos Aires” (Fallos: 151:359), sostuvo que la proporcionalidad del art. 4° de la CN es un precepto que no se debe considerar aisladamente, sino en combinación con las reglas expresadas en los art. 16 y 67 (actualmente art. 75), inc. 2°, de la CN. Así también consideró que la proporcionalidad está referida a la riqueza y admitió los impuestos progresivos .

- Tutela judicial efectiva.

Este principio se sustenta fundamentalmente en las garantías constitucionales que conforman el debido proceso consagradas en el art. 18 de la Constitución Nacional y en los Tratados internacionales con jerarquía constitucional. La garantía del debido proceso legal, no sólo importa la existencia del proceso, sino también su desarrollo en condiciones de relativa igualdad para las partes y de imparcialidad del juez en su conducción y culminación. De tal forma que supone en primer término, el libre acceso a la jurisdicción judicial, en procura de justicia, lo que no debe ser frustrado por consideraciones de orden procesal o de hecho .

Expuesto lo anterior, podemos concluir que el poder de imperio del Estado que ejerce, en una de sus formas, al establecer los tributos, no puede ser ilimitado, pues encuentra una barrera insoslayable en los preceptos constitucionales, que funcionan como herramientas a utilizar para preservar, fundamentalmente, el derecho a la libertad y a la propiedad.

- Caso de autos.

Que el nuevo régimen tarifario aplicado a partir del 1/4/2016, se traduce objetivamente en un aumento real del valor del gas cobrado a los usuarios en general, de más del 1000% como mínimo,

siendo sus costos distribuidos en forma no homogénea en la sociedad, por cuanto existen sectores más perjudicados como los usuarios de esta provincia, los cuales son inevitablemente muy dependientes del gas y que, por razones económicas y/o tecnológicas no pueden sustituir este servicio.

Lo cierto es que el Gobierno a fin de garantizar la importación de gas a futuro, bajo el argumento que en los meses venideros podría escasear, impone por Resolución un cargo exorbitante a abonar por el usuario que es tan elevado, que los consumidores no podrán afrontar su pago.

Que no se trata aquí de reducir el consumo de los aires acondicionados, apagar las computadoras o de hacer un uso más racional de la energía cambiando las lámparas por otras de bajo consumo, etcétera, pues el consumo de gas residencial se utiliza, únicamente, en estufas y cocinas, es decir, para enfrentar el frío y cocinar los alimentos. En consecuencia, poco o nada puede reducirse su consumo.

Que no existe un criterio lógico, armónico, gradual y racional a los aumentos registrado en el servicio, por cuanto los índices de porcentajes de los aumentos aplicados, no guardan una relación racional directa con la anterior tarifa –de un día para otro- dejada sin efecto, ni tiene en cuenta la incidencia económica real ni las consecuencias

perjudiciales para todo el sector económico, productivo y particular de la sociedad en su conjunto.

¿Cómo pretende el gobierno nacional que una familia tipo, un club social, una institución de salud o un comerciante, con el nivel de ingresos actual, haga frente al aumento decidido, el cual representa no un 100, 200 o un 300% de aumento, sino un porcentaje mayor al 1000%?

Que el “precio” del servicio público consiste en un ingreso de carácter no tributario cuya fuente jurídica está dada por un contrato de servicio público, según el cual quien recibe el servicio paga por el mismo una contraprestación: una suma determinada de dinero, de más está decir lógica y racional.

El aumento aquí impugnado no se ha fundado en un incremento concreto de ninguno de los factores que, de acuerdo con lo establecido por la Ley 24.076, concurren en la formación de la tarifa de gas, sino en una decisión política macro que no ha tenido en cuenta el alcance de las consecuencias negativas producidas en el conjunto de los usuarios, que no han tenido siquiera la posibilidad de refutar tal decisión en forma previa .



No cabe ninguna duda que el “nuevo cuadro tarifario” posee una naturaleza jurídica tributaria y en consecuencia, sometida a los principios supra vistos (de legalidad, de reserva, etc.).

No se debe olvidar que la Administración Pública debe ajustar sus acciones y conductas al ordenamiento jurídico vigente. Por otra parte, los generalizados incrementos en las facturaciones de los servicios públicos a los que se está sometiendo a la ciudadanía, su magnitud, su imprevisibilidad para los usuarios, e incluso su aplicación retroactiva a consumos efectuados con anterioridad, vulneran en forma flagrante los derechos establecidos en el art. 42 de nuestra Constitución Nacional que establece que “los consumidores y usuarios tienen derecho en la relación de consumo a la protección... de sus intereses económicos; a una información adecuada y veraz...; y a condiciones de trato equitativo y digno... Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos”.

- Derechos de los Usuarios y Consumidores.

Que la ley Nº 24.240, norma nacional de orden público, establece expresamente la defensa del consumidor o usuario , la obligatoriedad del proveedor de suministrar en forma cierta, clara y detallada las características esenciales de los servicios que provee, y la circunstancia de que, cuando una empresa de servicio público domiciliario

con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores se presume que existe error en la facturación .

De igual manera, conceptualiza al daño directo como todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Finalmente, dispone la facultad del usuario de iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados, correspondiendo a éste, a las asociaciones de consumidores, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal su impulso.

Es deber y función del Estado, en su carácter de poder concedente de ese servicio público, y de los Entes de Control brindar una adecuada información a los usuarios, como así también verificar que las concesionarias informen sobre las condiciones de servicio, mas aun cuando existan alteraciones a dichas condiciones que incidirán sobre el

precio final a pagar en la factura, que es lo que sucede como consecuencia de la aplicación del cargo cuestionado.

El derecho a la información de los usuarios o consumidores tiene el alcance de un principio general del derecho que incide en la interpretación de las normas legales y permite cuestionar por inconstitucionalidad normas o decisiones administrativas o judiciales que afecten este derecho .

La naturaleza y función del derecho a la información parte de la desigualdad de conocimiento que los usuarios tienen frente a los proveedores o prestadores del servicio. Esta información debe ser veraz, efectiva y oportuna como para que los usuarios puedan juzgar por adelantado, así como conocer los riesgos que el consumo del servicio les puede comportar y las medidas a adoptar para evitarlos o minimizarlos de acuerdo a sus capacidades económicas, tomando las medidas necesarias y adecuando los presupuestos familiares en cada caso.

El elemento “imprevisibilidad” no ha sido disipado con la información adecuada y veraz que establece nuestra Constitución Nacional en su art. 42. Nunca informó el Poder Ejecutivo Nacional, el Ministerio de Energía y Minería, ni el Ente Nacional Regulador del Gas

(ENARGAS), ni la Licenciataria Camuzzi Gas del Sur S.A. , que este “nuevo cuadro tarifario” se aplicaría con los alcances vistos.

Así pues, los usuarios han consumido gas a un precio determinado, y sin embargo, al momento de pagar su contraprestación, la conmutatividad del contrato ha sido modificada de forma ilegítima, arbitraria e irrazonable, sorprendiendo al usuario con aumentos desmesurados.

Que la Res. N° 28/16 dispuso aplicar un aumento generalizado en las tarifas que los usuarios deben abonar como contraprestación por el servicio de gas natural por redes. Es así que nos encontramos con que el monto a pagar en concepto de cargo tarifario es superior a lo que percibe la Distribuidora por todo el servicio que otorga -el que incluye el costo del gas en boca de pozo, el transporte y la distribución domiciliaria-, lo que resulta absolutamente desproporcionado, y contrario a toda lógica, por ende inconstitucional.

f. Aplicación directa de normas internacionales obligaciones del Estado.

Existe un marco conformado por tratados Internacionales, con rango constitucional, –Pacto de Derechos Económicos, Sociales y

Culturales–, Convenios Internacionales, que garantizan el derecho a la salud sin discriminación.

Cabe agregar que el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Americana de Derechos Humanos, la Declaración Americana de Derechos del Hombre, la Declaración Universal de Derechos Humanos, desde la reforma del año 1994 poseen jerarquía constitucional por imperio del art. 75 inc. 22 de la C.N. Ello significa que comparten con la Constitución su supremacía y que, por lo tanto, se sitúan en el vértice de nuestro ordenamiento jurídico.

Por lo tanto, las leyes, decretos, y reglamentos del Poder ejecutivo, resoluciones administrativas, actos administrativos de alcances individuales, y sentencias deban aplicarse en un doble sentido, no sólo no contradiciéndola con las normas de las Convenciones sino en sentido positivo, adecuándose a lo prescripto por el Tratado, de modo que el mismo se desarrolle a través de esos dispositivos. (Bidart Campos, G. "Constitución, Tratados y normas infraconstitucionales sobre derechos humanos en relación con la Convención sobre los Derechos del Niño", en Derecho y los chicos, María del Carmen Binchi (comp.), Espacio, Buenos Aires, 1995, p. 37).

En este sentido, se ha señalado que: "...a los tratados internacionales –mucho más cuando, como es el caso del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, tienen jerarquía constitucional– hay que adjudicarles lo que se da en denominar "fuerza normativa" (Bidart Campos, ob. Cit.). Quiere decir, en otras palabras, que son normas jurídicas, que tienen aplicabilidad directa.

La vigencia de los Tratados de Derechos Humanos, reiteramos, no está destinada solamente a servir de complemento del derecho interno sino que, necesariamente, implica condicionar el ejercicio de todo el poder público, incluido el que ejerce el Poder Judicial, al pleno respeto y garantía de estos instrumentos.

g. Incumplimiento Requisitos Tarifa Social - Zona rionegrina.

Sin perjuicio de lo expuesto no puedo dejar de resaltar que Río Negro, no debe abstraerse en la normativa de discriminación que implementa el nuevo régimen tarifario respecto de otras latitudes. Latitudes que padecen igual o menor rigor climático que en Río Negro, por el solo hecho de encontrarse en el "imaginario colectivo" como zona inhóspita (Patagonia Argentina). Ello no se condice con la realidad que

cotidianamente se vive por ejemplo en la Línea Sur o la Cordillera Rionegrina que muchas veces sufre temperaturas extremas.

En efecto: si bien la resolución atacada dispone un cuadro tarifario y de rangos de consumo que, si bien contempla diferencias atendibles sobre las distintas latitudes del país (cuencas), ésta no se adecua con rigor a la realidad climática rionegrina.

Que los requisitos de la “tarifa social” implementada, en la mayoría de los casos resultan de cumplimiento imposible, por cuanto si el usuario, considerando las temperaturas medias a lo largo del todo el año en la zona, posee un vehículo para poder trasladarse junto con su familia y este no posee una antigüedad mayor a los 15 años, es decir si no utiliza un vehículo modelo 2000 o anterior, resulta directamente excluido del beneficio indicado.

Es decir, que gran parte de los usuarios que sí revisten y cumplen con los demás requisitos para acceder a la tarifa social, estarán exceptuados de la misma, quedando por lo tanto tal beneficio/excepción vacía de contenido y superflua.

Así pide a VS., lo tenga presente al sentenciar.

VI. MEDIDA CAUTELAR.

a. Objeto.

Que en forma previa y con el objeto de resguardar los derechos constitucionales de los usuarios de gas natural, solicito a V.S., que ordene al MINISTERIO DE ENERGIA Y MINERIA DE LA NACIÓN y a ENARGAS, en conformidad a las medidas solicitadas de acuerdo al artículo 230 del CPCCN, disponiendo la suspensión de los efectos de la resoluciones impugnadas en la forma solicitada, hasta tanto se haya dado efectiva participación a la ciudadanía conforme normativa legal vigente y se resuelva la cuestión de fondo.

Fundamenta tal pedido, la circunstancia de que la dilación del proceso traería aparejada la vulneración de los derechos constitucionales supra citados, siendo que, desde la publicación de la resolución cuestionada, el derecho que se intenta proteger se encuentra manifiestamente cercenado, por lo que resulta a todas luces necesario se ordene una intervención preventiva.

b. Presupuestos de admisibilidad.

- Verosimilitud en el Derecho.

Que resulta innecesario ahondar demasiado sobre este punto, o no por lo menos, con la especificidad que este requisito amerita. Ello, en virtud de lo dicho por esta parte a lo largo de todo el presente libelo y el conocimiento público de la vigencia de las nuevas tarifas de gas. El derecho que aquí nos asiste, no es otro que el que emana de nuestra fuente Suprema, aquella que la administración no observó debidamente al momento de dictar las Resoluciones que se controvierten, por cuanto se demuestra a las claras cómo se han vulnerado derechos fundamentales ya mencionados.

Lo dicho implica, que sin importar cual sea el alcance que se le dé mediante la doctrina y la jurisprudencia a la disposición constitucional, resulta evidente y manifiesto que no ha existido participación ciudadana -en ninguna de sus posibles formas-, lo cual, y de acuerdo a la forma primigenia en la que la Corte de La Nación tiene dicho que debe interpretarse su texto, vulnera verosímilmente los derechos contenidos por el artículo 42 de la Carta Magna.

- Peligro en la demora.

Que de acuerdo a lo expuesto en el apartado anterior, es evidente que el peligro de acatar lo dispuesto por las normas de carácter general cuestionadas radica en que, de constatarse la vulneración de uno

o más derechos constitucionales, los mismos no se habrían protegido adecuadamente durante la tramitación de la presente acción.

Ello implica un riesgo aún más grande cuando se trata de sectores que requieren protección especial como es el caso de los consumidores y usuarios. Al momento de analizar la procedencia de la medida cautelar el juez debe sopesar qué consecuencias resultan más gravosas proyectando las dos soluciones posibles. En este sentido, de no dar curso a las medidas cautelares solicitadas, se mantendría esta gravísima vulneración de derechos fundamentales durante todo el trámite del proceso, en cambio, si ocasionalmente VS., no diera curso a la solicitud de fondo pero otorgara la cautelar, las consecuencias no serían en absoluto gravosas para la administración, que deberá postergar por un tiempo razonable la aplicación de la actualización del cuadro tarifario, mientras se determina su legalidad constitucional.

En idéntica línea argumental la Corte Suprema Nacional expresó:

“...la protección de los derechos fundamentales está inescindiblemente unida a la tutela oportuna, la cual requiere de procedimientos cautelares o urgentes, y de medidas conservativas o innovativas...”.



De no hacerse lugar a medida solicitada, se ubicaría al colectivo afectado en una situación de vulnerabilidad tal, poniendo en cierto y grave riesgo la vigencia de los derechos en juego y, además, su derecho a reclamar, colocándolos en una especial dificultad por circunstancias sociales y económicas “para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”.

- Exención de Contracautela.

Solicita se la exima de presentar contracautela, en virtud de que promovemos con la presente una acción de interés público reclamando por derechos colectivos de rango constitucional, cuyo acceso a la Justicia debe ser favorecido, en términos de igualdad y como garantía de tutela efectiva.

- Afectación al interés público.

Que resulta necesario evaluar las características de cada caso, para determinar si de las circunstancias que rodean al hecho o por la personalidad o calidad de los sujetos procesales, se ve comprometido el interés público, es decir, aquello que importa a la comunidad misma (orden público). Sin mayor vacilación puede señalarse que en el presente caso la propia fuerza de las circunstancias nos releva de mayores

esfuerzos argumentales, ya que, realmente se estaría afectado al interés público en caso de denegarse la medida cautelar requerida.

Como se ha señalado desde hace tiempo en diversas oportunidades, la mera inobservancia del orden legal por parte de la administración, vulnera el interés público determinado por el pleno sometimiento de la misma al ordenamiento jurídico, como postulado básico del Estado de Derecho.

Es por ello, que en el caso de autos, la cautelar viene justamente a garantizar y proteger el interés público, ante la vulneración de derechos fundamentales producto de cierta normativa manifiestamente ilegal.

Así, el magistrado a cargo del Juzgado Federal de la Provincia de Jujuy, Dr. Carlos M. Olivera Pastor, en autos “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY contra ESTADO NACIONAL Y OTRO por ACCION DE AMPARO COLECTIVO Y MEDIDA CAUTELAR” (Expte: 116/09), hizo lugar a la medida cautelar solicitada por el Defensor del Pueblo ordenando a la empresa GASNOR S.A. se abstenga de efectuar cortes en el suministro de gas a los usuarios de esa Provincia, motivado en la falta de pago de los importes correspondientes al nuevo cuadro tarifario, según cargo creado por el Decreto 2067/08 y cualquier



otra norma dictada al respecto, y a sus accesorios en cada período, hasta tanto recaiga sentencia definitiva en la acción de amparo planteada.

En igual, en igual sentido se expreso la Justicia en la Provincia de Tucumán, donde incluso ordenó además a la empresa refacturar. En el mismo sentido, el fallo de fecha 29 de junio de 2009, en autos caratulados: “DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL PARTIDO DE ESCOBAR C/ ENARGAS Y OTROS S/ AMPARO-MEDIDA CAUTELAR” EXPTE. N° 4547/09, el Juez Federal Federico Efrain Faggionato Marquez, ordenó a Gas Natural Ban S.A. “...que se abstenga de interrumpir, suspender y /o cortar el suministro de gas natural motivado por la falta de pago de las facturas que incluyen el cargo tarifario a los habitantes de la ciudad de Escobar hasta tanto no recaiga en autos sentencia definitiva.”.

Finalmente, la Sra. Jueza Federal de Primera Instancia de Gral. Roca, en autos caratulados “PICCININI ANA IDA c/ ESTADO NACIONAL Y OTROS s/ ACCION DE AMPARO”, Expte N° 533, Folio 243, Año 2009, resolvió tener por iniciada la acción de amparo y en consecuencia:

“HACER LUGAR a la medida cautelar innovativa planteada, la que queda circunscripta al marco de competencia territorial

de éste Juzgado interviniente y en consecuencia ORDENAR al ESTADO NACIONAL (Poder Ejecutivo Nacional), Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) y a CAMUZZI GAS DEL SUR S.A., a aceptar el pago de las facturas del servicio de gas excluyendo de las mismas el ‘Cargo Decreto 2067/08’ ‘IVA Decreto 2067/08’, ‘Int.Cargo Dec.2067/08’ e ‘Int.Ret.Cargo Dec. 2067/08’, absteniéndose de proceder al corte o interrupción del suministro de gas motivado en la falta de pago de dichos conceptos bajo apercibimiento hasta tanto se dicte sentencia definitiva en el presente trámite, bajo apercibimiento de aplicarle sanciones conminatorias en caso de incumplimiento”.

En conclusión solicita a VS., haga lugar a la medida cautelar hasta tanto se resuelva la cuestión de fondo y se garantice el cumplimiento de las garantías constitucional analizadas.

VII. REQUISITOS - ACCIÓN DE AMPARO.

Que esta acción de amparo, resulta procedente en virtud de la entrada en vigencia de la Resoluciones aludidas dictadas por el Ministerio de Energía y Minería de La Nación y ENARGAS, en tanto violan manifiestamente derechos consagrados en nuestra Carta Magna,

cumplimentándose de esta manera, los presupuestos previstos en el artículo 43 para la procedencia del amparo. A saber:

a. Acto u omisión ilegal y manifiesta.

Que la citada norma resulta un acto concreto de la administración nacional, que vulnera en forma manifiesta -tal como hemos puesto de resalto a lo largo de la presente- derechos fundamentales consagrados en nuestra Constitución Nacional. En efecto, el dictado de dicha resolución de alcance general, que omite previamente invitar a las asociaciones de consumidores, Defensor del Pueblo y afectados, lesiona de forma ilegal y manifiesta los artículos señalados de la Constitución Nacional.

b. Contemporaneidad del accionar.

Que conforme lo prevé el Artículo 43 de la Constitución Nacional, la presente acción de amparo se encuentra legítimamente enablada: “Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la

inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva....”

c. Lesión actual o inminente.

Que el acto cuestionado genera una lesión actual sobre los usuarios del servicio público de gas, debido a que la modificación del cuadro tarifario afecta los derechos constitucionales reseñados más arriba, en la forma que hemos descripto.

d. Remedio judicial más idóneo.

Que la urgencia del caso presentado es evidente dado que la resolución ha entrado en vigencia sin respetar la normativa constitucional vigente. Es por ello que no existe una vía judicial más idónea para resolver la cuestión aquí planteada, entendiendo este organismo de control que la acción de amparo constituye la vía judicial más idónea para la protección del derecho de incidencia colectiva en pugna, por cuanto el tiempo juega un papel fundamental en este tipo de procesos, pues esta medida se presenta como la vía más idónea, cuando los remedios procesales ordinarios previstos por la legislación no son pasibles de contener el reclamo en un tiempo adecuado.

Caso contrario, esta parte debería someterse a un proceso con plazos ordinarios, no pudiendo hallar una respuesta en un

tiempo adecuado, es decir, que al momento de alcanzar una sentencia favorable los derechos que aquí se ponen en juego se encontrarán vulnerados por el simple paso del tiempo. La posibilidad real que nos ofrece la acción de amparo de encontrar un remedio judicial expedito y eficaz, es la garantía frente al avasallamiento concreto de nuestros derechos, los cuales no pueden aguardar la suerte de un proceso ordinario.

Parece olvidar el Estado Nacional su obligación de garantizar la prestación del servicio público. El carácter de obligatoriedad es el que permite diferenciar a los servicios públicos propios de los impropios, siendo que en estos últimos no existe tal obligación de prestar el servicio, deviniendo la misma en una facultad del prestador, cosa que obviamente no ocurre con el caso de autos, puesto que el imprevisto y desmedido incremento en la facturación importará el corte del suministro de gas en caso que los usuarios no puedan pagar el servicio, es decir, la imposibilidad de gozar del servicio público, no pudiendo ser sustituido por otro de igual naturaleza, lo que impone la necesidad de hacer lugar a las medidas cautelares peticionadas.

Cabe señalar también que la jurisprudencia anterior a la última reforma constitucional no requería el agotamiento de los procedimientos administrativos y por ende mucho menos se lo podría exigir ahora debido

a que la reforma de 1994, ha eliminado como requisito para la viabilidad del amparo la existencia de procedimiento administrativo previo, dejando solamente subsistente aquél que hace referencia a la inexistencia de otro medio judicial más idóneo.

VIII. CONCLUSIÓN.

Que atento todo lo expuesto, VS., deberá concluir que el aumento del servicio público de gas decidido, resulta arbitrario, ilegítimo e irrazonable, no sólo en virtud del nivel (porcentajes) del aumento en sí aplicado, sino por no haber observado ni respetado las garantías y procesos constitucionales previsto para este tipo de medidas de alcance económicas y general llevadas a cabo.

Cabe preguntarse si el aumento en las tarifas decididas, el cual ronda el 1000%, resultó progresivo, racional, justo y permitió la discusión e intervención en forma previa de la sociedad como usuaria en su proceso de resolución.

En las últimas horas trascendió por medios periodísticos que el Estado Nacional pondrá tope del 400 % para las tarifas de gas en la Patagonia; pero V.S. advertirá que el tope dispuesto igualmente implica un incremento excesivo aplicado sin participación ciudadana ni audiencia



pública, por lo que los argumentos esgrimidos por esta parte son igualmente pertinentes para el caso de que se determine dicha calificación mientras se tramita el proceso.

Atento a ello, pide a VS., haga lugar a la presente acción en todas sus partes, por así a derecho corresponder.

IX. PRUEBA.

Por ser el aumento de la tarifa del servicio público de gas un hecho de público conocimiento, manifestamos la innecesaria actividad probatoria al respecto, solo acompañamos antecedentes para que V.S. se ilustre respecto de la situación planteada.

a. Documental.

1. Resolución N° 327/12 de la Legislatura de Río Negro de nombramiento de la Defensora del Pueblo de Río Negro, Dra. Nadina Díaz.

2. Anexo referido a noticias periodísticas publicadas por diferentes medios.

3. Anexo Copia del Expediente Administrativo N° 049/16 caratulado: "DE OFICIO S/ INCREMENTO DEL SERVICIO DE GAS", de trámite ante este organismo de control, en 75 fs.

4. Resolución del ENARGAS N° 3158/2005 de Audiencias Públicas.

b. Informativa.

1. Se ordene oficio a CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. y el ENARGAS, a los efectos de que informen acerca de los siguientes extremos:

1.a. Indique a qué categoría residencial de usuarios afectarán principalmente los incrementos tarifarios (usuario de Río Negro).

1.b. Cantidad de usuarios afectados en cada una de las categorías señaladas.

1.c. Acompañe copias de facturas según las distintas categorías a los fines de ilustrar a cuanto ascenderán los cargos según los consumos.

1.d. Informe si la modificación en las tarifas finales del servicio de gas responden a un incremento en el valor gas (metro cúbico); o bien a que circunstancia/motivo en detalle.

1.e. Comunique si se contempló a favor del usuario la posibilidad de realizar el pago parcial de las facturas. En caso afirmativo, señale como se imputarán dichos pagos y/o se prorratearán con los demás cargos contemplados en la tarifa.

1.f. Indique si la negativa o la falta de pago del usuario de los conceptos referidos motivará el corte del servicio y cuál será el procedimiento del mismo.

1.g. Indique y acredite cual fue el mecanismo de información a los usuarios del incremento en las tarifas del servicio de gas ya facturados, a los fines de efectuar sus dudas, reclamos, desacuerdo o descargos formales frente al aumento en la tarifa decidida.

1.h. Se expida acerca de la autenticidad de los cargos de las facturas adjuntas para el caso de desconocimiento.

2. Se ordene oficio al MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN (MEyM), a los efectos de que informe si previo al dictado de la mentada resolución administrativa N° 28/16, se consideró dar la participación democrática pertinente a fin de conocer su opinión o

consideración. Si ha dado a la formación de una audiencia pública u otro mecanismo que motivó al dictado de aquella.

c. Pericial Contable.

En caso de resultar estrictamente necesario se designe perito contable único de oficio a los efectos de que, comparando el cuadro tarifario vigente con anterioridad al dictado de la resolución impugnada y el que entró en vigencia en virtud de dicha norma, indique, cuáles son los porcentajes de incremento en la “facturación final” en cada categoría de usuarios, respecto de la/s cuenca/s correspondiente a la provincias de Río Negro.

X. DERECHO.

Que fundo el derecho invocado en los arts.16, 17, 19, 42, 43 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, Ley Nacional 16.986, Constitución provincial, arts. 80 y 81, Ley Provincial K N° 2756, Tratados Internacionales de Derechos Humanos, doctrina y jurisprudencia citada y aplicable a la presente acción.



XI. CASO FEDERAL.

Para el hipotético caso que V.S. no hiciera lugar a esta demanda, formulo reserva del caso federal para ocurrir por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de conformidad con lo establecido por el artículo 14 de la ley 48.

Ello en función a que un pronunciamiento jurisdiccional con esos alcances resultaría violatorio de los derechos constitucionales de la propiedad (art. 17 CN), a la participación democrática (art. 42 CN), a la igualdad ante la ley (Art. 16 CN), Principio de Legalidad (art. 19); Protección de los Derechos de los Usuarios y Consumidores (art. 42). Así también, en caso de ser rechazada la presente demanda, la sentencia prescindiría de la aplicación de normas legales y constitucionales expresas, circunstancia que también suscita cuestión federal y de la que hago reserva expresa de someter a conocimiento del máximo tribunal.

XII. BENEFICIO DE LITIGAR SIN GASTOS.

Que la acción colectiva es una herramienta que permite a la comunidad llevar a cabo un control sobre la actividad estatal . De ésta forma, haciendo uso de ella la comunidad encuentra un mecanismo de control de alto impacto para discutir en un pie de igualdad con las

autoridades públicas. Pero dentro de dicho contexto, es determinante tener en cuenta la existencia de obstáculos que impidan a la comunidad llevar a cabo sus planteos ante los estrados judiciales, ya que si los impedimentos terminan superponiéndose sobre las acciones, al fin y al cabo de nada servirá contar con mecanismos de control estatal que únicamente implican una expresión de buenos deseos.

Así, el acceso a la justicia exige la prosecución de mecanismos idóneos que permitan a los afectados ingresar a los estrados judiciales en tiempo y forma en procura de sus derechos lesionados. Razón por la cual, de no contar con el beneficio de justicia gratuita, bien podría afirmarse que el derecho irrestricto a la justicia se encuentra en pugna, o al menos obstaculizado.

Afirma Ricardo L. Lorenzetti que "...Las acciones colectivas son un gran aporte al diseño institucional del país porque son mecanismos que provee el Estado de Derecho para que la sociedad civil participe. Y si el ciudadano común participa en la vida del país, entonces hay menos decisiones centralizadas en un país con una larga tradición de decisiones centralizadas..."

En idéntica postura, Francisco Verbic y Mariela Galeazzi sostienen que "el problema se concentra en la cuestión de qué incentivos



(y desincentivos, como la interpretación propuesta por el fallo anotado) pueden establecerse para garantizar que el sistema de tutela colectiva avance (o no...)”

Por lo tanto, el requerimiento de justicia gratuita solicitado guarda íntima vinculación con el acceso irrestricto a la justicia, más cuando el reclamo intenta permitir el ingreso a los estrados judiciales a determinados derecho que de otra forma no podrían lograrlo. Por ello es determinante que la parte actora se encuentre facultada de litigar gratuitamente, más aún cuando la pretensión incoada no posee como norte una condena de carácter patrimonial.

Es dable destacar la postura asumida por la Corte Suprema Nacional, al resaltar el fuerte interés estatal en la protección de determinados grupos que históricamente fueron relegados o débilmente protegidos: “...la acción resultará de todos modos procedente en aquellos supuestos en los que cobran preeminencia otros aspectos referidos a materias tales como el ambiente, el consumo o la salud o afectan a grupos que tradicionalmente han sido postergados, o en su caso, débilmente protegidos. En esas circunstancias, la naturaleza de esos derechos excede el interés de cada parte, y al mismo tiempo, pone en evidencia la presencia de un fuerte interés estatal para su protección, entendido como el de la sociedad en su conjunto. En tal sentido, los artículos 41, 42 y 43,

párrafo segundo, de la Constitución Nacional brindan una pauta en la línea expuesta...”

Que la ley Provincial 2756 expresamente dispone en su artículo 9º que “El Defensor del Pueblo tendrá las siguientes funciones que ejercerá a pedido de parte o de oficio: b) La defensa en juicio de los derechos difusos o derechos de instancia colectiva gozando para ello del beneficio de litigar sin gastos.”

En virtud de ello solicito se conceda el Beneficio de Litigar sin Gastos previsto en la ley de Defensa del Consumidor modificado por el art. 55 Ley 26.361 que particularmente (Modificación de la Ley Nº 24.240. Disposiciones complementarias), la que en su artículo 28 contempla modificación del art. 55 de la 24.240 que enuncia la providencia transcrita en el párrafo anterior, quedando dicho articulado así: "Art. 28. — Sustitúyese el texto del artículo 55 de la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, por el siguiente: “Artículo 55: Legitimación. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del artículo 58 de esta ley.- Las



acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita.”

En consecuencia, teniendo en cuenta el fuerte interés estatal en la protección de ésta clase de derechos, solicitamos a VS., conceda el beneficio de justicia gratuita a los efectos de asegurar el irrestricto acceso a la justicia.

XIII. AUTORIZACIÓN.

Quedan expresamente autorizados los Dres. Nadina Mariel DÍAZ, Manuel Alberto CASTAÑEDA, y Carolina Alejandra MONTIRONI, para tomar vista de las actuaciones, presentar escritos; retirar copias, cédulas, oficios y mandamientos; efectuar desgloses, extraer fotocopias; y en general cumplir con toda diligencia relacionada al trámite de las presentes actuaciones.

XIII.- EXIMICIÓN DE COPIAS:

Que, en atención a la voluminosidad de la documental acompañada, pido se me exima del deber de acompañar copias para traslado a los demandados.

XIV.- PETICION:

Por todo lo expuesto, de VS., solicito:

- a. Tenga por presentado la acción de amparo colectivo, teniéndome por parte, con domicilio legal y procesal constituido y electrónico.
- b. Haga lugar con carácter urgente a las medidas cautelares solicitadas, eximiéndome de la contracautela a partir del carácter invocado.
- c. Solicite el informe del art. 8 de la Ley 16.986 a las demandadas, por el término de ley.
- d. Tenga presente la prueba documental acompañada y la demás ofrecidas.
- e. Tenga presente y haga lugar al beneficio de litigar sin gastos, la reserva del caso federal y las autorizaciones conferidas.
- f. Oportunamente haga lugar a esta acción de amparo en la forma y con los alcances solicitados y/o lo que V.S. determine conforme al mérito de autos.



Proveer de Conformidad,

SERÁ JUSTICIA.-

AUTOS: (EXPTE N° FGR 9324/2016: DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO C/ MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN (MEYM) Y OTROS S/ AMPARO LEY 16.986

OBJETO: COMPLEMENTA –ACOMPAÑA -SOLICITA TRASLADO. SE DECLARE LA INCONSTITUCIONALIDAD. SE PRESENTA.--

Sra. Juez Federal:

Manuel Alberto CASTAÑEDA, Abogado, inscripto al Tomo 111, Folio 876 de la C.S.J.N., en mi carácter de letrado apoderado de NADINA MARIEL DÍAZ, DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO, con domicilio procesal y electrónico constituido en los autos, a VS digo:

Que como lo acredito con la copia del PODER GENERAL para ASUNTOS JUDICIALES y ADMINISTRATIVOS, so apoderado de la DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO, Dra. NADINA MARIEL DÍAZ, de cuya vigencia y autenticidad prestamos legal juramento de ley.

I. OBJETO.

- Que vengo por el presente escrito a los efectos de complementar los antecedentes de hecho expuestos en el escrito de origen del amparo, ello advirtiéndole que a la fecha no ha recaído resolución judicial alguna del amparo oportunamente presentado, de no encontrarse notificadas a las partes demandadas, y a los efectos de un mejor proveer.-

- Asimismo, se solicita tener por las tres (3) copias del escrito complementario que aquí se presenta.-

- Dispuesto lo anterior, se solicita se ordene el traslado y notificación a las partes agraviantes de los Derechos Constitucionales de los Rionegrinos, cuyos representantes están individualizados en el libelo de amparo, tanto del escrito de amparo oportunamente presentado, del presente que lo complementa y de las resoluciones que recaigan en ambos.-

- Por su parte, se dicte sentencia declarando la inconstitucionalidad de las mentadas Resoluciones Administrativas Nros. 28/16 y 31/2016 dictadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, y la Nro. I 3733/2016 emanada por el ENARGAS y todas aquellas que de ellas provengan.-

II. COMPLEMENTA HECHOS.

Que resulta de notorio y de público conocimiento el gran impacto negativo que ha implicado la facturación del servicio público de gas a los usuarios de las diferentes categorías en nuestra provincia de Río Negro, ello a raíz de los nuevos ajustes en los precios de los cuadros tarifarios plasmados en las mentadas resoluciones administrativas Nros. 28/2016 y 31/2016 del Ministerio de Energía y Minería, y Nro. I/3733 de ENARGAS.

En efecto, la preocupación por los altos costos para gozar del servicio público de gas natural en nuestra Provincia sigue intensificándose cada día más. Las abultadas facturas en el precio del servicio, correspondientes al período Marzo-Abril y las que se esperan en los periodos posteriores, recaídos sobre ciudadanos residentes, establecimientos públicos, clubes sociales, entre otras entidades, generan un problema complejo y embarazoso para llevar a cabo sus actividades. Es que el exceso cristalizado en tales facturas de consumo, conduce a un imposible cumplimiento para el pueblo rionegrino. Es que no puede hacer frente a un incremento como el que exige. En el caso de los usuarios residenciales se advierte que ha llegado a aumentos porcentuales exorbitantes. Por ello, las consecuencias de los mentados incrementos, dispuestos por meras resoluciones administrativas y sin previa opinión o

participación democrática, son absolutamente desconcertantes para su futuro.

En ese marco, debe tenerse en cuenta el firme rechazo en los incrementos tarifarios. En efecto, según trascendió de medio gráfico: “La reunión a la que convocó la Cámara de Comercio, Industria, Turismo y Producción de Viedma ante la gran preocupación por el desmedido aumento dispuesto por el gobierno nacional en las tarifas de distintos servicios públicos, produjo una fuerte oposición al mismo. También se rechazó firmemente la propuesta de bajar al 400% el tope del incremento del gas para la Patagonia y la financiación para las Pymes, adhiriendo a las acciones emprendidas desde distintos sectores de esa región, con la intención de “patagonizar” el conflicto. Del encuentro, realizado el martes pasado en la sede de la Cámara de Comercio de Viedma, sita en calle Buenos Aires 53, participaron representantes de su Comisión Directiva, asociados, comerciantes y empresarios, vecinos, legisladores y concejales.(...). Durante la reunión se analizó en profundidad la muy difícil situación que los aumentos señalados causa a los sectores a los que representa la entidad empresaria, así como a la población en general. Entre otros aspectos, se subrayó la magnitud de los aumentos y su impacto en las estructuras de planificación familiar o comercial. Se mencionó la evidente incompreensión de las realidades de la Patagonia,

región productora y de temperaturas extremas, y la inviabilidad de las subas con respecto a las actividades comerciales que dependen del gas como insumo relevante, así como sobre la estructura de costos de las empresas familiares o pequeñas empresas. Asimismo, se mencionó la imposibilidad de las instituciones sociales, deportivas y de bien público de asumir los exagerados incrementos en las tarifas de los servicios” .

Asimismo, resulta dable remarcar la estación climática que atraviesa actualmente nuestro país, sobre todo en la nuestra Provincia de Río Negro donde transitan temperaturas son muy bajas y que la demanda en el consumo del gas lógicamente se intensifica. En este punto, debe tenerse muy en cuenta el informe oficial de la Autoridad Interjurisdiccional de las Cuencas (AIC) en donde surgen en detalle los pronósticos meteorológicos, precisando el siguiente cuadro climático: “Mayo: Cordillera: lluvias y nevadas débiles en la primera y segunda semana. Hacia mediados de mes ingreso de aire húmedo y frío. Lluvias y nevadas también en precordillera. Segunda quincena ingreso de frente frío en la última semana. Vientos dominantes del este. Probables lluvias y nevadas en meseta y Línea Sur durante la primera quincena y hacia mediados de mes con aire polar. Durante la segunda quincena secuencia de días soleados con heladas con otros periodos nubosos e inestables y probabilidad de lluvias. Junio: Aire frío y húmedo en los primeros días.

Heladas. Aire húmedo y frío en la segunda semana con lluvias y nevadas en cordillera. Lluvias probables en los valles y este de Río Negro y nevadas en meseta del centro de Neuquén y Río Negro. Durante la segunda quincena aire frío y húmedo con probables lluvias y nevadas especialmente en cordillera. Frío y seco con heladas fuertes la última semana del mes. Julio: Ascenso de la temperatura a comienzos de mes. Paulatino ingreso de aire húmedo con probabilidad de lluvias y chaparrones en cordillera. En los valles del Río Negro - Río Colorado y meseta, períodos inestables con lluvias y ventosos. Fríos con nevadas hacia mediados de mes. Heladas. Durante la segunda quincena se mantiene el ingreso de aire húmedo y frío”.

Por otra parte, cabe desarrollar el marco regulatorio del servicio público del gas natural, tanto en lo que atañe a la producción, captación y tratamiento, siendo su primer asentamiento expreso y detallado en la Ley Nacional N° 24.076, promulgada en el año 1.992. En dicha normativa se estableció las políticas generales que deben tenerse en cuenta al momento de regular toda relación de transporte y distribución del gas natural, ello en miras de la protección de los usuarios y consumidores que lo necesitan. En efecto, puntualizó concretos objetivos recaídos en el Estado y que de los cuales, el Ente Nacional Regulador del Gas, creado por la citada, debiera ejecutar y controlar, siendo estos los siguientes: “a)

Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores” ; “Regular las actividades del transporte y distribución de gas natural, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables de acuerdo a lo normado en la presente ley” . Por otra parte, reguló los criterios para determinar el sistema tarifario, sobre la base del precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte y las tarifas de transporte y distribución . Asimismo, consolidó “principios” razonables en las tarifas para quienes hagan los servicios de transporte y distribución, debiendo ajustarse entre otros a que: “a)...operen en forma económica y prudente” “d)...asegurarán el mínimo costo para los consumidores compatible con la seguridad del abastecimiento” . Del mismo modo, garantiza la participación de la ciudadanía “Recibida la solicitud de modificación, el ente deberá resolver en el plazo de sesenta (60) días previa convocatoria a audiencia pública que deberá celebrarse dentro de los primeros quince (15) días de la recepción de la citada solicitud.”

En ese marco, debe señalarse que las vigentes resoluciones administrativas nros. 28/16 y 31/16 de creación y regulación del nuevo sistema de precio de gas natural, no se apoyaron en una lógica clara y razonable de la economía como ella misma indica. En efecto, si se observa de las mentadas subas tarifarias que se exigen a los ciudadanos, es dable arribar a la conclusión que tal medida resuelta no operó en el

modo en que exige la ley precedentemente citada y que el propio el acto administrativo cuestionado alude, mucho menos aún en lo que atañe a la máxima ley, nuestra Constitución Nacional. En esencia, se apartó no sólo de la propia ley que regula los parámetros específicos de la actividad del gas, sino de los principios, garantías y diversos derechos consagrados en la Constitución.

El nuevo sistema implementado, carece de legitimidad en razón de partir de razonamientos injustos y de exigencia desmesurada. Esencialmente, el esquema de precio de gas natural en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (PIST), es arbitrario no sólo al desconocer y omitir la participación ciudadana para motivar el acto, sino desproporcionada al alcanzar valores que superan en gran volumen del que se encontraba en el régimen anterior al decretado.

La situación socioeconómica que se encuentra en la actualidad del pueblo rionegrino para efectuar tales aumentos, es alarmante, corriendo riesgo la continuidad del servicio esencial y básico del gas.

Cabe remarcar que consumidores constituyen el sector más débil y que la justicia debe amparar.

III.- PETITORIO:



Por todo lo expuesto, a VS., solicito:

a. Tenga por complementada la Acción de Amparo interpuesta oportunamente, teniendo el presente escrito como parte integrante de ésta tanto en los antecedentes de hecho complementados, como en las peticiones que se solicitan en esta presentación.-

b. Tener por acompañadas las (3) tres copias del presente libelo, ordenándose el traslado del escrito de inicio de amparo, del presente complementario y de las resoluciones que recaigan en ambos a las partes demandadas, ello sin perjuicio de los informes que se deben pedir a los organismos agraviantes.-

c. Cumplidos los trámites que establece la ley, se declare la inconstitucionalidad de las Resoluciones Administrativas Nros. 28/16 y 31/2016 dictadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, y la Nro. I 3733/2016 dictada por el ENARGAS en la forma solicitada.-

Proveer de Conformidad,

SERÁ JUSTICIA.-

AUTOS: EXPTE. N° FGR 9324/2016: “DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO C/ MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN (MEYM) YOTROS S/ AMPARO LEY 16.986.”

OBJETO: AMPLIA ACCIÓN DE AMPARO. ACOMPAÑA. SOLICITA TRASLADO. SE DECLARE LA INCONSTITUCIONALIDAD. SOLICITA SE DECRETEN CAUTELARES.-

Sra. Jueza Federal:

Manuel Alberto CASTAÑEDA, Abogado, inscripto al Tomo 111, Folio 876 de la C.S.J.N., en mi carácter de letrado apoderado de la Dra. NADINA MARIEL DÍAZ, DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO, con domicilio procesal y electrónico constituido en estos autos caratulados: “DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO C/ MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN (MEYM) YOTROS S/ AMPARO LEY 16.986” .-EXPTE. N° FGR 9324/2016, a VS digo:

I.- OBJETO.



Que vengo por el presente escrito a los efectos de ampliar la presente acción de amparo oportunamente incoada, ello atento a la Resolución Administrativa N° 99/2016, publicada en el Boletín Oficial Nacional N° 33.394 (págs. 7 y sig.) de fecha 7 de junio de 2016, emitida por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, que se vincula con la cuestión aquí ventilada, y derivada de las Resoluciones N° 28/16 y 31/2016 del mismo Ministerio, y Resolución N° I 3733/2016 del ENARGAS.

La Resolución N° 99/16 dispuso establecer un “límite porcentual” al pago de los usuarios de las distintas categorías en el servicio de gas natural. En concordancia con lo expresado en el amparo oportunamente presentado donde se peticiono:

“Se declare la inconstitucionalidad -por ilegitimidad manifiesta- de las Resoluciones N° 28/16 y 31/2016 dictadas por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación de la Resolución N° I 3733/2016 de ENARGAS, así como también de toda otra resolución y/o disposición en concordancia con las citadas, que afecten los derechos de los usuarios rionegrinos del servicio público de gas.”

La Resolución N° 99/16 vulnera en los mismos términos sostenidos en el escrito inicial de amparo, los siguientes derechos constitucionales:

- a. La protección de los intereses económicos de los usuarios y el acceso a una información adecuada y veraz, en conformidad al artículo 42 de la C.N.
- b- El derecho constitucional de participación de los usuarios del servicio de gas conforme lo establece el art. 42 de la Constitución Nacional-.
- c- El derecho de Propiedad Constitucional previsto en el artículo 17 de la Carta Magna.

Teniendo presente lo anterior, solicito se ordene correr traslado de ley y notificación a los demandados, del presente escrito conjuntamente con la presentación inicial y el escrito complementario, cuyas copias respectivas se acompañan.

Asimismo se decreten las cautelares solicitadas con los mismos alcances y efectos peticionados en el escrito de promoción del amparo de estos autos.

Finalmente, se dicte sentencia definitiva, declarando conjuntamente con las Resoluciones N° 28/16 y 31/16 dictadas por el MEyM y de la Resolución N° I 3733/2016 de ENARGAS, la inconstitucionalidad por ilegitimidad manifiesta de la Resolución Administrativa N° 99/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación, (derivada de aquellas), y de cualquier otra Resolución o Acto Administrativo emanado del mismo



Ministerio o del ENARGAS, que sean consecuencia de las Resoluciones primigeniamente impugnadas por vía de amparo en estos autos. Todo lo anterior se solicita sin perjuicio de las peticiones realizadas en el escrito de inicio de amparo y en el libelo que lo complementa.

II.- ANTECEDENTES QUE MOTIVAN LA AMPLIACIÓN DE LA ACCIÓN DE AMPARO.

a. La Resolución Administrativa N° 99/16 (MEyM).

Que el día 07 de Junio de 2016, se publicó en el Boletín Oficial de la Nación, la Resolución Administrativa N° 99/2016 dictada por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación.

En dicho acto, se dispuso instruir al Ente Nacional Regulador del Gas –ENARGAS, para que en ejercicio de sus facultades dispusiera de las medidas necesarias a fin de establecer el tope límite del 400% de incremento para el usuario residencial y del 500% al sector comercial, en sus respectivas categorías. En efecto, se resolvió:

“Artículo 1° — Instrúyese al ENARGAS para que, en el ejercicio de sus facultades, disponga las medidas necesarias a fin de que, durante el año 2016, los montos, sin impuestos, de las facturas que emitan las prestatarias del servicio público de distribución de gas por redes de todo el país, que los usuarios residenciales (categoría R y sus subcategorías) deban abonar por consumos realizados a partir del 1 de Abril de 2016, no superen en más de un CUATROCIENTOS POR CIENTO (400%) al monto final, sin impuestos, que para dichos consumos hubiere correspondido facturar de aplicarse, al mismo usuario y para el volumen consumido en el nuevo período de facturación, las tarifas vigentes al 31 de marzo de 2016.

Art. 2° — Instrúyese al ENARGAS para que, en el ejercicio de sus facultades, disponga las medidas necesarias a fin de que, durante el año 2016, los montos, sin impuestos, de las facturas que emitan las prestatarias del servicio público de distribución de gas por redes de todo el país, que los usuarios de la categoría Servicio General P con servicio completo (subcategorías P1 P2 y P3, y equivalentes en el servicio de distribución de propano indiluido por redes; y que incluyan el costo de adquisición de gas natural) deban abonar por consumos realizados a partir del 1 de Abril de 2016, no superen en más de un QUINIENTOS POR CIENTO (500%) al monto final, sin impuestos, que para dichos consumos hubiere correspondido facturar de aplicarse, al mismo usuario y para el



volumen consumido en el nuevo período de facturación, las tarifas vigentes al 31 de marzo de 2016.

Art. 3° — Establécese que las diferencias que surjan entre el monto final resultante de los cuadros tarifarios vigentes y el monto efectivamente facturado en función de lo dispuesto en los artículos anteriores, será aplicado durante el año 2016 como un descuento sobre los precios a ser facturados por los proveedores de gas de las prestatarias del servicio de distribución de gas por redes. Dicho descuento se aplicará en forma proporcional por todos los proveedores de gas natural en función del volumen de gas suministrado a cada Distribuidor.

Art. 4° — Establécese que las diferencias que surjan entre el monto final resultante de los cuadros tarifarios vigentes y el monto efectivamente facturado en función de lo dispuesto en los artículos anteriores con relación al gas suministrado a los Subdistribuidores y por éstos a sus usuarios, con excepción de aquellos que adquieran el gas natural directamente a los productores, será aplicado como descuento sobre las facturas que las Licenciatarias de Distribución emitan para cada Subdistribuidor. Las Licenciatarias de Distribución darán a dicho descuento el tratamiento dispuesto en el artículo anterior.

Art. 5° — Establécese que los eventuales aumentos en los gravámenes que cualquier jurisdicción aplicare al consumo o la facturación de consumos de gas por redes, importará la revisión, para esa jurisdicción, de lo dispuesto en la presente resolución.

Art. 6° — La SECRETARÍA DE RECURSOS HIDROCARBURÍFEROS de este Ministerio determinará los mecanismos pertinentes para la compensación de los descuentos a realizarse en las facturas de los proveedores de gas a los que se refieren los Artículos 3° y 4° de la presente medida, la que será solventada con recursos del Tesoro Nacional.”

b. La inaplicabilidad de las garantías sustantivas. La continuada desproporcionalidad, desigualdad, irracionalidad e ilegalidad de la medida adoptada. La afectación al derecho de propiedad e intereses económicos.

Sin lugar a dudas la medida adoptada, cristalizada en el dictado de la Resolución Administrativa N° 99/2016, resulta absolutamente injusta para su aplicación. Esencialmente, el Ministerio de Energía y Minería de la Nación trata de mantener el mismo carril que se adoptó meses atrás con el dictado de sus Resoluciones N° 29/2016 y 31/2016.



La Resolución emitida por el MEyM, como acto administrativo de alcance general, no puede desconocer preceptos generales vigentes en nuestro ordenamiento jurídico, tal el caso de la proporcionalidad, igualdad, racionalidad y legalidad.

En efecto, como bien señala Carlos Cassagne “Tanto en la legislación como en la doctrina y jurisprudencia es de recibo el principio de proporcionalidad de las tarifas, pese a no encontrarse nominado expresamente en el ordenamiento. Esa razonabilidad constituye una garantía constitucional innominada exigible, en definitiva, en virtud de lo prescripto en el art. 28 de la Const. Nac. De lo contrario, por vía del establecimiento de una tarifa desproporcionada se podrían conculcar ciertos derechos fundamentales de la persona que, en nuestro ordenamiento constitucional tienen preeminencia, como son los derechos de propiedad y de libertad (...).La quiebra de este principio da pie a la impugnación en sede judicial de la respectiva tarifa o de su acto particular de aplicación por parte del particular afectado”.

En igual sentido, lo expresa Rafael Bielsa al decir “Este principio suele instrumentarse mediante la cláusula que prescribe que las tarifas han de ser justas y razonables.”

La resolución recientemente dictada por el MEyM, al igual que las anteriores, ha desoído la aplicación de garantías sustantivas emanadas por la propia Constitución, siendo ellas esenciales para los administrados-consumidores de la Provincia de Río Negro.

Concretamente, el criterio adoptado resulta desproporcional, desigual e irracional al momento en que no prevé los efectos económicos y sociales que se causan a los usuarios del servicio de gas.

La Resolución mencionada trae aparejadas consecuencias económicas en los ciudadanos, cuyo impacto en los sectores más vulnerables de la sociedad, así como en áreas vinculadas a la salud y a la educación, o pequeños comerciantes, clubes, cooperativas, ONGS., y ciudadanos entre otros, ha sido severo en la capacidad económica para hacer frente a semejantes incrementos en un servicio público esencial, como es el gas.

La conmoción pública producida por este aumento unilateral decretado por la Administración demuestra que existen una serie de “externalidades” o consecuencias negativas que no fueron analizadas previamente al dictado de la Resolución cuestionada.

Esto refleja que no se elaboró un estudio técnico preliminar que pondere estas situaciones antes del dictado de la Resolución. No se evaluaron



consecuencias en la salud, educación, actividades sociales, culturales y comerciales, ni mucho menos en lugares del país en donde se registran temperaturas muy bajas (Región patagónica).

La decisión política adoptada inconsulta, afecta notablemente el ejercicio de derechos constitucionales, y la capacidad económica de los usuarios toda vez que la misma se ve reflejada en las facturas con incrementos desproporcionados, cuya imposición los consumidores deben aceptar sin haber sido considerados en ninguna etapa del proceso de análisis y puesta en marcha de la decisión aludida.

En esencia, simplemente en forma aritmética, se coloca un límite en el precio de pago para el consumo de gas -400% y 500%- , sin contemplarse si cada uno de los consumidores respectivos del servicio, en esos parámetros, pudieron efectivamente hacer valer sus derechos constitucionales en forma previa a la imposición del aumento tarifario.

En un estado de ilegalidad continuada el colectivo de usuarios rionegrinos, deben regirse por una Resolución que carece de legitimación constitucional y que no ha considerado la situación particular de esta región.

En la medida dispuesta, se manifiestan distinciones y medidas arbitrarias, fundadas en propósitos que resultan hostiles para la ciudadanía afectada.

En suma, la resolución impugnada, nuevamente constituye una manifiesta afronta al espíritu del art. 19 de la Constitución Nacional, toda vez que se aparta de la propia Ley 24.076 que regula la actividad del servicio público de gas natural.

En efecto, desconoce aplicar una política tarifaria general que, por un lado, propenda a un libre acceso, a la igualdad y a la no discriminación, y por otro, que asegure su aplicación justa y razonable. Asimismo, desoye el art. 38 de la citada ley contempla el principio de mínimo costo, ello atendiendo a asegurar el menor gasto a todo consumidor, compatibilizando la seguridad del abastecimiento. Finalmente y sin perjuicio de desarrollarse posteriormente, se aparta del art. 42 de la Constitución Nacional y normativas regulatorias de la propia materia.

En conclusión la actuación de la Administración, en este caso de MEyM, con su última disposición, resulta contraria al ordenamiento positivo, siendo la garantía de la legalidad constitucional la que prima y limita su poder jurídico.

c. La inaplicabilidad de las garantías adjetivas. El debido proceso afectado.

Por su parte, la resolución emitida por el MEyM, no sólo incurre en una postura violatoria de las garantías sustanciales existentes en la Constitución Nacional, sino que vuelve a desatender también a las adjetivas del mismo rango, en este caso, al debido proceso del art. 18.

En efecto, no considera la vigencia del Decreto Reglamentario N° 1738/92 de la Ley N° 24.076, el cual prevé: "...La sanción de normas generales será precedida por la publicidad del proyecto o de sus pautas básicas y por la concesión de un plazo a los interesados para presentar observaciones por escrito. Excepcionalmente podrá recurrirse al procedimiento de audiencia pública a este efecto cuando la repercusión pública del tema así lo justifique...". Es evidente que resulta una necesidad inobjetable llevar a cabo la ejecución de tal precepto frente al escenario nacional actual, cuyo impacto continúa latente en nuestra sociedad.

En igual sentido, desconoce el derecho fundamental a la participación ciudadana, consagrado en el art. 42 del máximo orden, pues no utilizando el medio de otorgar participación democrática al acto en cuestión, sólo se emitió sin considerar lo expresado por la Carta Magna:

"La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control".

Esta participación pudo haberse concretado solicitando informes previos a los diferentes Ministerios de la Provincia de Río Negro, en especial a los de Desarrollo Social, Salud, Educación y Turismo. Ministerios que pudieron haber expuesto, previo al dictado del acto administrativo, sobre la particular realidad de esta Provincia y de los reales alcances de un aumento excesivo del servicio público de gas.

Asimismo, no se le dio participación a los representantes y actores sociales directamente afectados por los incrementos tarifarios, como así tampoco se llevaron a cabo las respectivas audiencias públicas que prevé la normativa vigente.

A modo de ejemplo existen 28 Asociaciones de Consumidores Inscriptos en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Secretaría de Industria y Comercio de la Nación. De estas organizaciones ninguna fue llamada a participar en la discusión que dio origen a la resolución que se reclama por esta vía.



En ese marco, la Resolución N° 99/2016 emitida por el MEyM cristaliza la violación de pautas constitucionales, que en función del debido proceso adjetivo -art. 18 CN- deben considerarse.

Asimismo, el debido proceso adjetivo, particularmente el derecho a ser oído, surge también de la propia Ley Nacional 19.549 de Procedimiento Administrativo, donde dota al administrado la posibilidad de exponer las razones de sus pretensiones y defensas antes de la emisión del acto, que se refieran a sus derechos subjetivos e intereses legítimos, así como interponer recursos y hacerse patrocinar y representar profesionalmente.

Por consiguiente, resulta notorio que el objetivo de este nuevo cuadro tarifario, es no darle oportunidad a los administrados de informarse, de conocer los antecedentes que motivan la formación del acto y luego ellos poder pronunciarse, en otras palabras, no contemplar las garantías adjetivas que la máxima ley exige.

III.- PRUEBA.

En relación a los antecedentes señalados en la presente ampliación de amparo, se ofrece la siguiente prueba documental:

a) Copia simple de la Resolución Administrativa N° 99/2016 dictada por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, publicada en el Boletín Oficial el 07/06/2016.

IV.- SOLICITA CAUTELAR:

Solicitamos se decreten las mismas medidas cautelares solicitadas en el escrito inicial de autos, esto es: la suspensión de la aplicación del cuadro tarifario (con topes) previsto por la Resolución N° 99/16 del MEyM, y sus antecedentes Resoluciones N° 28/16 y 31/16 del mismo Ministerio y Resolución N° I 3733/2016 del ENARGAS, disponiendo ORDENES innovativas y de no innovar de conformidad al art.230 del CPCCN; para que no se efectúen cortes en el servicio por falta de pago de los consumidores; se suspenda el cobro de boletas de suministro de gas cuyos orígenes sean las resoluciones cuestionadas; se aplique el cuadro tarifario vigente al 31 de marzo de 2016 y se bonifique a los usuarios que hayan pagado facturas con incrementos.

Con el objeto de no ser reiterativos, los mismos fundamentos que justifican las cautelares peticionadas en el escrito inicial de amparo y concedidas por V.S. se aplican a la presente Resolución N° 99/16, aquí cuestionada: Peligro en la demora, Verosimilitud del derecho invocado y



exención de contracautela. Por ello, solicitamos que se tenga esto presente.

V.- PETICIÓN:

Por todo lo expuesto a VS., solicito:

a. Tenga por ampliada el objeto de la Acción de Amparo oportunamente interpuesta., concediendo la oportuna vista al Ministerio Público Fiscal.

b. Se ordene correr traslado y notificación conforme a ley a los demandados, del presente escrito junto con la documental agregada, cuyas copias respectivas se acompañan.

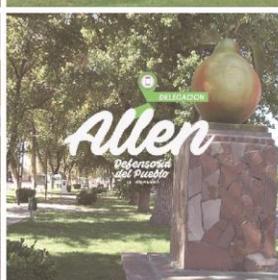
c. Se ordenen las cautelares peticionadas y concedidas contra la Resolución N° 99/16 del MEyM con los alcances y efectos solicitados en el

escrito inicial de amparo y aquí reproducidos o lo que V.S. determine conforme al mérito de autos.

d. Se dicte sentencia definitiva declarando también la inconstitucionalidad de la Resolución Administrativa N° 99/16 dictada nuevamente por el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, por resultar un acto administrativo ilegal e ilegítimo, y de cualquier otra Resolución o Acto Administrativo emanado del mismo Ministerio o del ENARGAS, que sean consecuencia de las Resoluciones N° 28/16 y 31/16 dictadas por el MEyM y de la Resolución N° I 3733/2016 de ENARGAS, ello a los fines de garantizar los derechos constitucionales lesionados. Todo lo anterior sin perjuicio de las peticiones realizadas en el escrito de inicio de amparo y en el libelo que lo complementa.-

Proveer de Conformidad,

SERÁ JUSTICIA.-



ACTIVIDAD Y JORNADAS

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO
NADINA DIAZ



TALLER

“LA DEFENSORÍA VA A LA ESCUELA”

La Defensoría del Pueblo de Río Negro lleva adelante el Programa “La Defensoría va a la escuela”, con visitas periódicas a establecimientos educativos de la Provincia, para dar tratamiento a los Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes reconocidos en los Pactos y Tratados Internacionales de los que Argentina adhiere y es parte garante de los mismos.

El diario La Comuna de Villa Regina, Año 13, N° 640 del 27 de abril de 2016 manifiesta que *“el Organismo desarrolla unos Talleres destinados a difundir derechos de la niñez, y mediante propuestas didácticas y simples, se busca la reflexión en problemáticas como el trabajo infantil, maltrato en el hogar, derecho a la educación, a un ambiente sano,*

violencia hacia las mujeres y relación con los compañeros, entre otros”

Al respecto, expresó la Defensora del Pueblo, Dra. Nadina Díaz que *“es muy importante que los escuchemos para saber qué les pasa en la escuela, en el barrio, en la casa, en el lugar donde viven. En el primer acercamiento que realizamos, observamos que uno de los temas que preocupan a los chicos, tiene que ver con las agresiones de los adultos y de la sociedad”*.

En Viedma se dictaron 16 Talleres en total. El 27 de Junio de 2016 se impartió en la Escuela N° 319 para los alumnos de 6° y 7° grado turno mañana (4 encuentros). De igual modo en el turno tarde (4 talleres en 6° y 7° grado). El mismo taller se dictó en el mes de Julio en la Escuela N° 296 en 6° y 7° grado, a lo largo de 4 encuentros. Similar metodología de trabajo se efectuó en la Escuela N° 362, turno tarde, en 6° y 7° grado.



Los Trabajos Prácticos consistieron en elaborar en equipo 10 preguntas relacionadas con los Derechos que conocen y practican, cuales son los derechos que les pedirían a los adultos, y por qué es importante la educación para aspirar a una formación social acorde con el respeto hacia los derechos humanos de los niños.

Además trabajaron sobre la consigna de los derechos que consideran vulnerados, y los que creen que son respetados en los ámbitos de su casa, barrio, club, escuela, etc.

En Villa Regina, las actividades se llevaron a cabo en las Escuelas N° 58 y N° 52, con similar modalidad en cuanto al dictado: una breve reseña histórica del origen del reconocimiento de los derechos humanos de la infancia, y de las funciones que desarrolla la Defensoría en nuestra provincia. Finalmente, los niños se expresaron a través de dibujos en los que reflejaron las problemáticas que los atraviesan.

En Bariloche el 11 de abril de 2016 en la Escuela N° 273 se realizó el Taller en dos cursos de 7º grado, turno mañana. La primera etapa fue sobre el rol de la Defensoría, sus funciones, cómo y quienes pueden hacer un reclamo. La segunda etapa sobre los derechos del niño, niña y adolescente y un trabajo práctico para aplicar lo aprendido.

En Cipolletti el 11 de abril de 2016 se dictó el Taller en la Escuela N° 273 y el 18 de abril en la Escuela N° 295: Los Trabajos Prácticos tuvieron la consigna de unir con flechas diversas instituciones con sus funciones respectivas. Asimismo, una de las preguntas se refirió a cual de las Instituciones era considerada por ellos como la más importante, y se les pidió que escriban ejemplos de Derechos de los niños. Por último, se les hizo asociar imágenes con los derechos trabajados y aprendidos en el Taller.



Similares Talleres se desarrollaron en las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo de las localidades de El Bolsón, Choele Choel y General Roca entre otras.

Uno de los objetivos del Programa, es difundir los derechos de los niños dentro de las Escuelas primarias, y de este modo promover la formación de un Observatorio para trabajar en conjunto con Unicef.

Adjuntamos un muestreo de los trabajos prácticos en los que los alumnos expresan problemas personales que les preocupan: falta de diálogo con sus padres, violencia por exceso de alcohol en algún caso que provocó miedo en el niño y angustia en su familia. Además muchos dibujos mostraron situación de bullying (discriminación para participar en juegos, por cuestiones físicas tales como gordura, color oscuro en la piel, nacionalidad, etc.).

Observamos un patrón de representación de la incomunicación entre padres e hijos que se repite en muchos dibujos donde aparecen los niños aislados entre muros, y otras situaciones en las que ellos quieren hablar con sus padres, pero reciben como respuesta un “ahora no, hijo” (y los muestran ocupados en otras actividades).

Como valores positivos destacamos muchas expresiones que representan el derecho a la identidad de las personas, en los que dibujaron la diferencia entre el niño que tiene su nombre, nacionalidad, documento de identidad, y el que tiene su cara en blanco, como un elocuente reflejo que no goza de ese derecho.

A modo de conclusión, citamos a la Defensora del Pueblo, que en el diario antes mencionado, recordó que este año *“detectamos otras preocupaciones ligadas al medio ambiente, como la calidad del agua donde se bañan y juegan durante el verano”*



ACTIVIDADES - JORNADAS

La Defensoría del Pueblo ha participado en varias actividades durante el período 2015/2016. A los cursos, jornadas y congresos que asistimos, y que se vinculan con temáticas relacionadas a la vida de los ciudadanos, hemos estado presentes como invitados, expositores y organizadores.

- JORNADA DE “CAPACITACIÓN SOBRE EL NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN”, el día 6 de noviembre del 2015.
- JORNADAS DE SEGURIDAD VIAL “PREVENCIÓN DE ACCIDENTES VIALES”, el día 9 de noviembre de 2015.
- CONGRESO DE ECONOMÍA ECOLÓGICA, los días 9 al 12 de noviembre de 2015.
- 1º JORNADA DE RECURSOS NATURALES, el día 19 de noviembre de 2015.

- JORNADAS DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER, el día 19 de marzo de 2016.

- PRIMER ENCUENTRO Y PLENARIO ADPRA, los días 8 y 9 de abril 2016.

- JORNADA DE TRABAJO “LA SEGURIDAD EN PERSPECTIVA HISTÓRICA, ANTRIPOLÓGICA Y EDUCATIVA”, el día 5 de mayo de 2016.

- FORO POR LA NUEVA LEY DE VIH, HEPATITIS e ITS, los días 19 y 20 de mayo de 2016.

- JORNADAS DE CAPACITACIÓN EN VIOLENCIA FAMILIAR Y ADICCIONES, los días 4 y 5 de julio de 2016.

- JORNADA sobre “LA VIOLENCIA OBSTÉTRICA ES VIOLENCIA DE GÉNERO”, el día 27 de julio de 2016.

- ENCUENTRO PROVINCIAL DE AGENTES SANITARIOS sobre TRATA, los días 22 y 23 de septiembre de 2016.



- JORNADAS PATAGONICAS DE ACTUALIZACION EN SALUD INTEGRAL DEL ADOLESCENTE, los días 6, 7 y 8 de octubre de 2016.

- IV PLENARIO ADPRA, los días 4, 5 y 6 de noviembre de 2016.

- JORNADAS INTERNACIONALES DE CUIDADOS PALIATIVOS Y CRONICIDAD AVANZADA, los días 7 y 8 de noviembre de 2016.

- JORNADA DE FORMACIÓN EN DIVERSIDAD SEXUAL Y GÉNERO, el día 11 de noviembre de 2016.

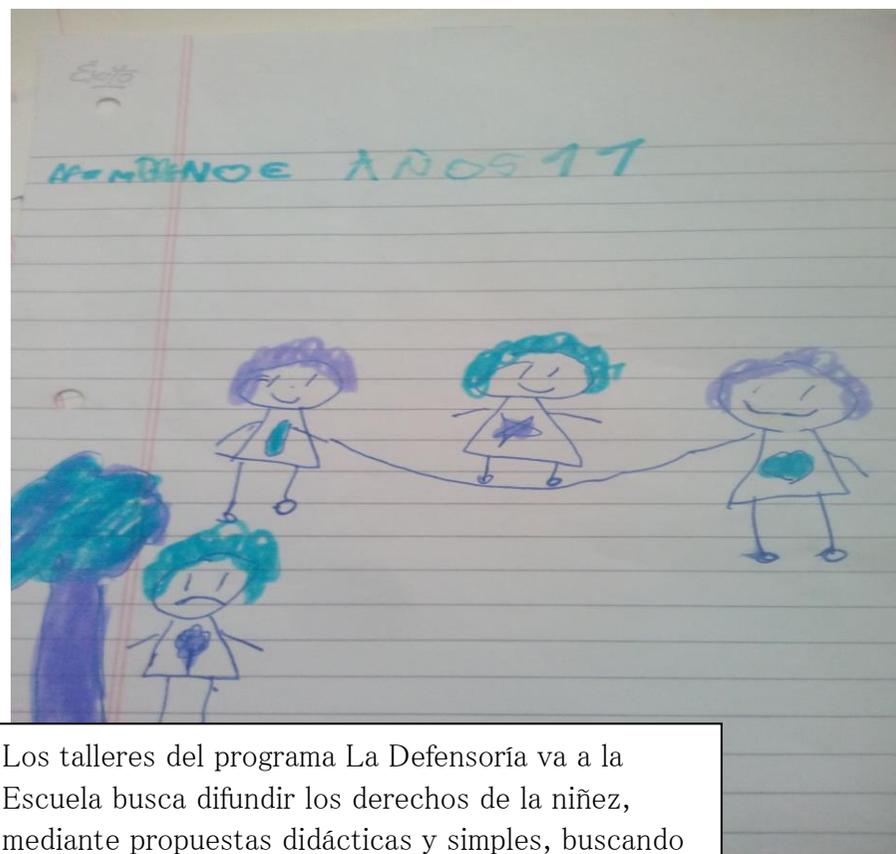


Se continuó durante todo el año en curso con el programa “La Defensoría va a la Escuela”, con visitas periódicas a establecimientos educativos con la finalidad de transmitir conocimientos sobre los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

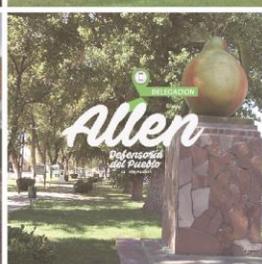
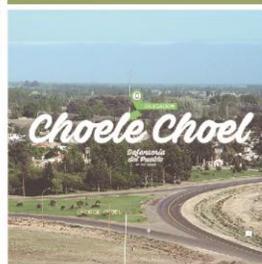


“Es muy importante que los escuchemos. De ellos sabremos que les pasa en la escuela, en el barrio, en su casa y en el lugar en que viven. Observamos que uno de los temas que preocupan a los chicos, tiene que ver con las agresiones de los adultos y la sociedad”, destacó Nadina Díaz sobre las experiencias del Programa.

Los trabajos prácticos que son el corolario de estos talleres consisten en formular preguntas relacionadas con los derechos que conocen y practican y cuales son los derechos que les pedirían a los adultos. Se trabaja sobre la consigna de los derechos que consideran vulnerados y aquellos que no son respetados en su casa, barrio, club, escuela, etc.



Los talleres del programa La Defensoría va a la Escuela busca difundir los derechos de la niñez, mediante propuestas didácticas y simples, buscando la reflexión sobre problemáticas como el trabajo infantil, maltrato, y relación con compañeros, entre otros.



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO
NADINA DIAZ



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE VINCULOS

Nadina Díaz entregó certificados de participación al premio Rey de España

Tres instituciones que se destacan por su labor social en el ámbito de Río Negro, están participando del VII Premio de Derechos Humanos Rey de España, al que han convocado la Universidad de Alcalá y la Defensoría del Pueblo de España y del que la Defensoría del Pueblo de Río Negro ha oficiado como nexos para esta convocatoria.

Se trata de la Asociación Civil Rehue de la localidad de El Bolsón, de la Escuela Infantil de Gestión Social Nazaret y de la Fundación Creando Futuro, ambas de la ciudad de Viedma. Las entidades de esta capital recibieron de manos de la

Defensora, sendos certificados que acreditan su participación en la convocatoria iberoamericana.

Con esta finalidad nos trasladamos a los lugares donde desarrollan sus actividades, conversando con directivos sobre objetivos institucionales y recorriendo las instalaciones ambas en plena actividad de talleres y recreativas.

Fundación Creando Futuro

La Fundación Creando Futuro, que encabeza el padre Luis García Rodríguez junto a un equipo de colaboradores permanentes, es una institución sin fines de lucro que contiene a niños y adolescentes y promueve la capacitación de jóvenes para su inserción dentro del mercado de trabajo.

La entidad actúa en las ciudades de Viedma y Patagones desde 1997, oportunidad que inició sus acciones con la puesta en marcha de un Centro de atención Juvenil ahora



convertido en Fundación, que tiene como misión institucional la Promoción, Prevención y Contención de niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad social, familiar y educativa, generando espacios para mejorar su calidad de vida.

La institución cuenta hoy con la “Casa del Joven” en el barrio Ceferino, un Centro de Expresión y Vida, en el barrio 20 de Junio, el Centro “Burxana” en el radio céntrico y una casa educativa terapéutica (ADRA) que funciona en una chacra del IDEVI, destinado a la atención y tratamiento de personas con consumos de sustancias problemáticas.

Escuela Infantil Nazaret

La segunda institución que recibió de manos de Nadina Díaz la certificación por su participación en el VII Premio de Derechos Humanos Rey de España, fue la Escuela Infantil Nazaret, dependiente del Obispado de Viedma.

Al igual que en la anterior ocasión, la Defensora mantuvo un diálogo con directivos, docentes y personal de la Escuela, a la vez que recorrió las instalaciones en pleno funcionamiento, ya que brinda atención a más de 100 niños del barrio 30 de Marzo y la zona en salas de bebés 1, 2 y 3 años.

Este es un establecimiento educativo de gestión social que tiene como finalidad propender a la formación educativa integral, garantizando el derecho social a la educación y el conocimiento a niños y niñas de los sectores más vulnerables de la ciudad.

Asociación Civil Rehue

La Asociación Civil Rehue inicio sus actividades en la Comarca Andina del paralelo 42° con un equipo interdisciplinario de 4 profesionales interesados en promover la salud integral del adolescente al constatar la necesidad de desarrollar desde el voluntariado una labor preventiva y de educación para la salud.



Las actividades se inician capacitando a un grupo de jóvenes autodenominados “Los Cables a Tierra” que realizan talleres entre pares siendo este un espacio de educación no formal – solidaria donde los jóvenes actúan como agentes multiplicadores, facilitando a los adolescentes movilizar sus propios recursos y desarrollar capacidades que les permitan tomar decisiones conscientes y autónomas sobre su propia salud.

La Asociación Civil cuenta con 25 integrantes y 12 grupos juveniles con más de 150 jóvenes participando como facilitadores. La crisis del 2001 potenció las acciones de Rehue ya que se unieron más voluntades con el compromiso solidario de los distintos actores para enfrentar en forma estratégica el duro impacto de la realidad social sobre los jóvenes.

Desde Rehue el objetivo es contribuir, en la formulación de propuestas de participación social con los adolescentes y jóvenes, a través del voluntariado.

El Premio Rey de España

Junto a la Asociación Civil Rehuen de El Bolsón, la Fundación Creando Futuro y la Escuela Infantil Nazaret, se presentaron a través de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, al Premio Derechos Humanos “Rey de España” creado en el 2002, que es de carácter bienal y tiene un premio de 25 mil euros, instituido para reconocer la labor de las entidades e instituciones de naturaleza pública o privada de Iberoamérica, España y Portugal, que se distingan en la defensa y promoción de los derechos humanos y los valores democráticos.

Hasta el momento fueron acreedores al premio, la Pastoral da Criança, de Brasil; la Fundación Myrna Mack, de Guatemala;



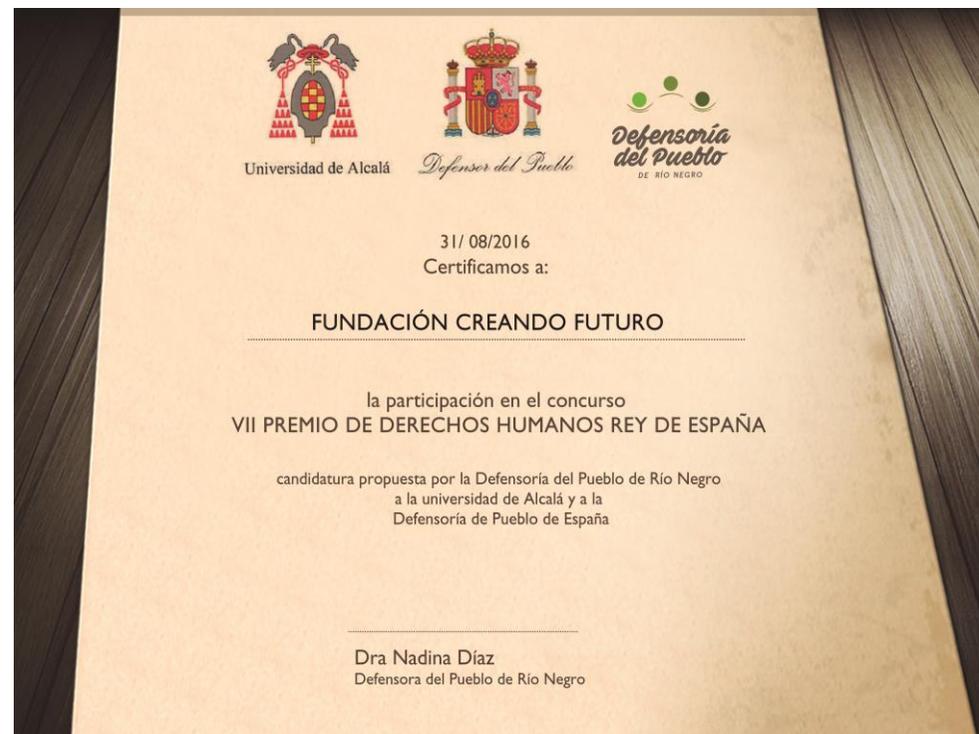
la entidad iberoamericana Cladem, la ong chilena Un Techo para mi País; la asociación mejicana Red TDT y la congregación de religiosas Adoratrices Esclavas del Santísimo Sacramento y de la Caridad.

Todos los acreedores de este galardón lo han sido por su labor destacada en la lucha contra la pobreza, la exclusión social, la igualdad y la promoción y protección de los derechos humanos y libertades así como al estado de derecho en toda iberoamérica.

Junto a la Universidad de Alcalá y la Defensoría del Pueblo de España, forman parte del jurado, destacas personalidades de

reconocida trayectoria en la defensa de los derechos y libertades públicas.

Esta séptima Edición, contó a la Defensoría del Pueblo de Río Negro, como parte para la difusión de sus bases y del proceso de presentación de candidaturas de acuerdo a la solicitud de colaboración formulada a Nadina Díaz por los titulares de los organismos españoles, Fernando Galván de la Universidad de Alcalá y Soledad Becerril, Defensoría del Pueblo de España



Tres instituciones que se destacan por su labor social en el ámbito de Río Negro, participan del VII Premio de Derechos Humanos Rey de España, al que convocó la Universidad de Alcalá y la Defensoría del Pueblo de ese país. En esta ocasión la Defensoría del Pueblo de Río Negro ofició de nexo en esta convocatoria. Se trata de la Asociación Civil Rehue de El Bolsón, la Escuela de Gestión Social Nazaret y la Fundación Creando Futuro, ambas de Viedma, que aspiran a este galardón.

Convenios de Cooperación Interinstitucional

*11 de Diciembre de 2015, en la ciudad de Viedma, se firma Convenio de Colaboración entre la Defensoría del Pueblo de Río Negro, y la **Municipalidad de El Bolsón**, representado por su intendente, Cdor. Bruno POGLIANO. Éste convenio tiene como finalidad establecer lazos de cooperación en pos de atender las necesidades y derechos de los ciudadanos rionegrinos. El municipio otorga a favor de la DPRN, el uso gratuito de un espacio ubicado en el edificio de Obras y Servicios Públicos, destinado en forma exclusiva a la atención al público y demás funciones inherentes a la actividad que la DPRN desempeña.

*14 de Marzo de 2016, en la Ciudad de Choele Choel, se firma Convenio de Colaboración entre la Defensoría del Pueblo de Río Negro y la **Municipalidad de Choele Choel**,

representada por su intendente, Prof. Daniel Rubén BELLOSO. Éste convenio tiene como finalidad establecer lazos de cooperación en pos de atender las necesidades y derechos de los ciudadanos rionegrinos. El municipio otorga a favor de la DPRN, el uso gratuito de un espacio ubicado en calle 9 de Julio N° 387, destinado en forma exclusiva a la atención al público y demás funciones inherentes al actividad que la DPRN desempeña.

*08 de Abril de 2016, en la Ciudad de Villa Carlos Paz (Córdoba), se firma Convenio Marco de Cooperación entre la Defensoría del Pueblo de Río Negro y **el Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo - INADI**, representado en ese acto por el Dr. Alfredo Daniel GOMEZ D'ALFONSO. Las partes acuerdan establecer un marco general de cooperación y asistencia técnica respecto de las actividades que se consideren de interés común, en



concordancia y adhesión al Convenio Marco suscripto entre el INADI y ADPRA en fecha 29 de Marzo del corriente.

*29 de Abril de 2016, en la ciudad de El Bolsón, se firma Convenio de Colaboración entre la Defensoría del Pueblo de Río Negro, y la **Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Sociales y Vivienda El Bolsón LTDA. (COOPETEL)**, representada por su presidente, Sr. Néstor CAPANO.

COOPETEL se compromete a suministrar a la Delegación DPRN de El Bolsón, la puesta del servicio de telefonía y de Internet sin costo alguno, como así también, colaborar con la difusión de funciones y derechos protegidos por la DPRN.

*19 de Mayo de 2016, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se firma Convenio Marco de Cooperación entre la **Secretaría de Asuntos Políticos e Institucionales** representada por el Secretario, Dr. José Adrián PEREZ, y la

Asociación de Defensores del Pueblo de la Republica Argentina, representado por el Presidente, Dr. Alejandro AMOR, de la cual este organismo forma parte.

*20 de Mayo de 2016, en la ciudad de Viedma, se firma Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre esta Defensoría del Pueblo y la **Defensoría del Vecino de Centenario (Neuquén)**, representada por el Sr. Carlos Andrés PERALTA. El objetivo del presente convenio es la mutua colaboración en todas aquellas actividades que hagan al mejor cumplimiento de los fines de los mismos, permitiendo brindar un servicio a la comunidad en el marco de sus respectivas jurisdicciones o área de influencia.

*07 de Julio de 2016, en Belvedere Marittimo (SC) – Italia, se firma Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo de Río Negro, representada por la



Dra. Nadina Mariel DIAZ, y el **Instituto Calabrés de Políticas Internacionales (Is.Ca.P.I.)**, en nombre de su presidente Dr. Salvatore La Porta; donde se acuerda la mutua colaboración en todas aquellas actividades que hagan al mejor cumplimiento de los fines de los mismos, permitiendo brindar un servicio a la comunidad en el marco de sus respectivas jurisdicciones, teniendo en cuenta la difusión de las respectivas lenguas y culturas y la promoción de actividades de intercambio cultural, de formación y capacitación.

Firma la Dra. Nadina DIAZ, el Dr. Salvatore La Porta, y el alcalde de esa Ciudad, el Ing. Enrico GRANATA.

*En fecha 03 de Agosto de 2016, en la ciudad de Choel Choel, se firma Convenio de Cooperación con el **Centro de Especialización en Asuntos Económicos Regionales (CEAER)**. Las partes acordaron promover acciones en materia social – productiva, turística y educativa, como así también, acciones concretas a fin de delinear asistencia

técnica por parte de profesionales, egresados y alumnos del CEAER a la DPRN en temas de interés vinculados a la Administración Pública y Jurídica, y Saneamiento Ambiental; pasantías de alumnos avanzados del CEAER dentro de las diferentes áreas que conforman la Delegación Valle Medio de la DPRN; y proyectos articulados de investigación, extensión y servicios entre otras acciones conjuntas. Se colaborará mutuamente en temas de interés de competencia de las partes y en lo vinculado al diseño de estrategias de promoción, divulgación y difusión de los derechos de la ciudadanía y derechos humanos en general. En este sentido de establecen lazos de cooperación y articulación para garantizar el correcto funcionamiento de la institucionalidad democrática.

El órgano de control implementa por primera vez, pasantías de alumnos avanzados del CEAER, dentro de la Delegación Valle Medio. Las pasantías educativa serán el conjunto de actividades formativas que realicen los estudiantes del Centro



en el ámbito de la Defensoría del Pueblo relacionadas con actividades vinculadas con la propuesta curricular dentro del proyecto pedagógico integral del CEAER para lo cual recibirán una asignación estímulo.

*04 de Agosto de 2016, en la Ciudad de Viedma, se firma Convenio de Colaboración entre la Defensoría del Pueblo de Río Negro, y la **Municipalidad de Ingeniero Jacobacci**, representada por su intendente, Sr. Carlos TORO; donde ese Municipio otorga a favor de la DPRN, el uso gratuito de un espacio que será destinado a la atención al público y demás funciones inherentes a la actividad de la DPRN. Delegación que fue inaugurada en los primeros días del mes de octubre.

*01 de Septiembre de 2016, se suscribe Convenio de Colaboración con la **Casa de la Cultura de General Roca** donde se otorga a favor de la DPRN, el uso gratuito de un

espacio que será destinado a la atención al público y demás funciones inherentes a la actividad de la DPRN. Éste convenio tiene como finalidad establecer lazos de cooperación en pos de atender las necesidades y derechos de los ciudadanos rionegrinos. Durante los primeros días del mes de octubre la Delegación de General Roca se mudó desde la Fundación Patagónica de Ciencias Naturales (Avda. Roca 1250) hacia el nuevo espacio de la Casa de la Cultura ubicado en calle 9 de julio N° 1043.

*Se está trabajando en la suscripción de dos Convenios de cooperación interinstitucional con el **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación** y con la **Superintendencia de Servicios de Salud**.

Se incorporó el primer pasante en la Defensoría del Pueblo de la Provincia. Esto es el resultado de un acuerdo suscripto con el Centro de Especialización en Asuntos Económicos Regionales (CEAER) del Valle Medio. Se trata de Emmanuel Angel Ferrada, de Coronel Belisle, quien presta servicios en la Delegación Valle Medio.

