

## **IN VOCE 28 de Febrero de 2006**

Presentación ante el Pleno del Parlamento rionegrino del resumen del Décimo Informe Anual de la Defensora del Pueblo de la Provincia de Río negro, período 2004/2005.

Señor Presidente

Señores y Señoras Legisladores,

Medios de Prensa

Pueblo de la Provincia de Río Negro

Cumpliendo el mandato constitucional y lo ordenado en la ley orgánica de la Defensoría del Pueblo, esta Comisionada de la Institución Parlamentaria, comparece ante el pleno de la Cámara para realizar un resumen sobre los contenidos del informe oportunamente presentado, relativo a la gestión desarrollada en el ejercicio 2004/2005.

Este trabajo es el relato de las respuestas que ofrecemos a la ciudadanía cuando expresa sus demandas a través de las quejas.

Atendiendo la expresión estadística del informe han sido 2008 las quejas presentadas, que suponen un moderado aumento respecto al año anterior, pero confirman una tendencia estabilizadora en las reclamaciones que se interponen ante el organismo.

Las materias motivo de mayor reclamación se siguen centrando en el área de Vivienda (251), Sistema Previsional y Laboral (386), Servicios Públicos (154), Salud (150), Justicia (150), Educación (141) y Ayuda social (116), esto constituye el 70 % de las mismas.

Territorialmente seguimos ofreciendo datos que nos preocupan sustancialmente, ya que Viedma continua encabezando la

procedencia de las quejas con un 35 %, lo que indica que no alcanzamos a tener una presencia ponderada en el resto de la Provincia.

Comenzaré el desarrollo de acuerdo al índice temático, estructurado en tres Libros de los Derechos Humanos, de Primera, Segunda y Tercera generación. Solo una selección de temas relevantes, la totalidad en casi 1000 páginas, se presentó oportunamente.

### ***De los Derechos Individuales, Civiles y Políticos***

- **Seguridad**

Un sector de nuestra sociedad ha elegido la ruta de la violencia.

La violencia existe en todas las sociedades, “en contextos culturales que la permiten o la inhiben, que la “hacen legal o ilegal”... la violencia nunca es totalmente permitida o inhibida, sólo es regulada.

La delincuencia es multifactorial, porque son muchos los factores que incitan al delito, incluyendo la pobreza, si hay pobreza y carencia de empleo los índices delictivos aumentan y eso se ha determinado en todo el mundo.

No defendemos a quienes terminan con la vida de los otros, quebrantan la ley y la paz social.

Decimos no a la violencia, pero también decimos no a la ilegalidad para combatirla, es una doble negación que sintetiza el humanismo y la civilidad.

Nuestra responsabilidad es convertirnos en los garantes morales de la vigencia del Estado de derecho y evitar una reversión a tiempos no muy lejanos.

El riesgo de elegir la ilegalidad para combatir los quebrantos a la legalidad es enorme, porque rota la civilidad es fácil que se inicie una dialéctica de violencia y barbarie.

Lo que no puede haber es impunidad. La impunidad es el elemento más perturbador.

La inseguridad no es una cuestión problemática que se vislumbra en el horizonte, es una realidad que se ha convertido en un problema político de primer orden, que debe ser abordado con esa prioridad en los planes y programas de actuación de las autoridades responsables.

La prevención, materia pendiente de implementación y reclamada por la sociedad en su conjunto, según noticias periodísticas comenzará a ponerse en marcha en estos días.

La construcción y refacción de cárceles, el mejoramiento en la preparación educativa de los efectivos, la rigurosidad en la selección de las nuevas incorporaciones, recomposición salarial, equipamiento, movilidad, dan señales de avances en el área seguridad.

En el período que abarca este informe, sigue siendo motivo de atención y control, las presuntas conductas violentas por parte de la policía, denunciadas reiteradamente por ciudadanos de distintos puntos de la provincia.

De la misma manera se reciben denuncias por procedimientos policiales aparentemente mal implementados, con abuso de autoridad y exceso de atribuciones por parte de los efectivos intervinientes.

Lamentablemente y como aditamento de lo señalado, existe otra constante en las denuncias: los efectivos mencionados como responsables de tales conductas, son siempre los mismos.

En todos estos casos las autoridades instruyen los sumarios correspondientes y si así procede elevan las actuaciones a la Justicia.

Advertimos que sistemáticamente, informado los promotores de la respuesta dada por la Jefatura de Policía a su denuncia, no han formulado consideraciones al respecto.

Es oportuno y justo resaltar la predisposición tanto del Ministerio de Gobierno, Secretaría de Seguridad y Jefatura de Policía ante los requerimientos de esta Defensoría, organismos ante los cuales nunca fue necesario realizar una reiteración.

Por último debemos reflexionar que no debe ser el gobierno el único interesado en esta materia, sí es el titular y el máximo responsable, pero hoy la sociedad debe tomar conciencia de que este es un problema que nos incumbe a todos y por eso cualquier contribución que se haga lo será en el interés del bienestar y existencia de la comunidad.-

### Libertad de expresión y prensa. Acceso a la información pública

Iniciamos DE OFICIO actuaciones ante la clausura de radios FM en la localidad de San Carlos de Bariloche en mayo del 2005.

Nuestra postura inequívoca de defensa del derecho de prensa y del derecho de los habitantes a recibir información adecuada y veraz nos llevó a formular algunas reflexiones y exhortaciones que cursamos a nuestros representantes en el Congreso y a las autoridades nacionales involucradas, todo ello sin perjuicio de entender que es un tema de debate aún abierto, la competencia provincial para regular sobre el espectro radioeléctrico.

Recordemos que las frecuencias radioeléctricas han sido reconocidas internacionalmente como patrimonio común de la humanidad (Tratado de Nairobi -ley 23.478-, Pacto de San José de Costa Rica, art. 13 inc.3 -ley 23.054-). En tal inteligencia, la Unión

Internacional de Telecomunicaciones en la Reunión de Kyoto de 1994 ha recomendado a los estados parte “que faciliten la libre difusión de información por los servicios de telecomunicaciones” (Recomendación 2, Resol.69 UIT, ratificada por Ley 24.848). Principios éstos que se encuentran a su vez receptados en nuestra Constitución Nacional (art.14, 32, 42) y Provincial (arts. 26, 82 y 83) Las normas de derecho interno que se han venido dictando, lejos de ordenar la anarquía en materia de radiodifusión, sólo han contribuido a generar situaciones de “clandestinidad” como consecuencia de medidas arbitrarias y restrictivas que se apartan de los principios constitucionales que tutelan la libertad de expresión y de prensa, pues estas libertades no se pueden hacer efectivas sino a través de los medios materiales que permitan su difusión en una sociedad pluralista y democrática.

Convencidos de que las medidas de clausura y decomiso de equipos impulsada por el Comité Federal de Radiodifusión al amparo de leyes y normas tachadas de inconstitucionales, sólo contribuyen a generar mayor concentración en los grandes medios de comunicación y afectan el acceso a los prestadores en condiciones de igualdad a alguna de las frecuencias del espectro radioeléctrico Exhortamos a las autoridades nacionales a que suspendan los operativos de clausura de radioemisoras de FM en el territorio de Río Negro, y contribuyan al dictado de un régimen de normalización de las mismas que asegure la libertad de expresión y de prensa y que garanticen la diversidad y el pluralismo.

Otra de nuestras actuaciones DE OFICIO se originó ante el repudio de los trabajadores de prensa de Gral. Roca contra el Reglamento del Archivo Municipal aprobado por el Concejo Deliberante local, que trataba de un modo desigual a éstos, ya que debían contar con

autorización y pagar un sellado para acceder a la información que allí se guardaba. Corrimos traslado al Intendente local y al propio Concejo municipal, advirtiéndose que se debía analizar si la normativa cuestionada tiene en miras la reserva de la información, fundada en motivos superiores de protección de otros derechos o afectaba las garantías del art. 26 de la Constitución Provincial y la Ley 1.829. La cuestión se superó en virtud de haberse vetado la norma en los aspectos objetados.

- **Comisiones de Fomento**

El funcionamiento de las Comisiones de Fomento, ha sido motivo de un número importante de quejas por parte de los pobladores de estos lugares.

Recordemos que la ley N° 643 que las rige, data del año 1971. Es sumamente importante para la comunidad la existencia de la figura del Comisionado de Fomento. Se trata de delegaciones del Poder Ejecutivo Provincial.

Qué denuncian los habitantes? forma de designación del Comisionado, supuesto mal manejo de fondos, inoperancia, falta de información, discriminación por razones políticas, utilización discrecional de bienes, y otras cuestiones que hacen a la vida cotidiana de la gente, donde el Comisionado es el primer escalón para el ejercicio de su ciudadanía.

En todos los casos, se ha corrido traslado a la Dirección de Comisiones de Fomento, que se encuentra actuando sobre el particular, con la prudencia que este tipo de situaciones aconsejan.

Creemos que será tema de debate en el futuro, revisar el sistema de elección de los comisionados de fomento, facilitando una mayor participación ciudadana.

- **Organizaciones de la Sociedad Civil**

Destacamos nuestra intervención como mediadora en los conflictos generados en el interior de las Organizaciones de la Sociedad Civil, que nos demandó una paciente disposición para encontrar a las partes en choque de intereses.

Algunos casos paradigmáticos constituyeron: Atap de Viedma, Rincón de Los Ángeles de Ing. Jacobacci, Asociación Alabo del Bolsón, Bomberos Voluntarios de Valcheta, Cooperativa de Energía Eléctrica de Conesa, Barrios de Pie, Federación Tierra y Vivienda, Movimiento Independiente de jubilados y Desocupados, entre otros. Observamos que en la mayoría de estas organizaciones, algunas con personería jurídica y otras surgidas espontáneamente de la necesidad de vecinos de agruparse para luchar en conjunto por mejorar su calidad de vida, con el correr del tiempo comienzan a hacerse visibles las diferencias entre sus integrantes, denunciándose prácticas o proceder al margen de los fines para los cuales fueron creadas.

La falta de un acompañamiento oportuno del Estado, que de alguna manera delega en estas organizaciones el quehacer en cuestiones fundamentalmente sociales, en aspectos que hacen a la capacitación, contención, socialización de intereses por el bien común, hace que estas instituciones libres del pueblo se diluyan ocasionando una gran desesperanza. Por ello urge un relevamiento de las mismas, para lo cual se deberá reforzar el área del gobierno que tiene a su cargo el control y fiscalización de este tipo de entidades.

### ***De los Derechos Económicos, Sociales y Culturales***

#### ***Sobre los Derechos Económicos***

- **Servicios Bancarios**

(AGENTE FINANCIERO DEL ESTADO PROVINCIAL)

Sigue siendo un tema pendiente de solución el reclamo de las pequeñas localidades de nuestra Provincia que no cuentan con servicios bancarios, ya que la visita del “banco ambulante” dispuesto por el Agente Financiero del Estado Provincial - Banco Patagonia Sudameris- no resulta suficiente para compensar el déficit apuntado, si bien la DGR indicó que ha formalizado convenios con once (11) municipios para cobrar impuestos provinciales.

Por otra parte, los beneficios previsionales son abonados en sucursales del Correo Oficial, pero no todas las localidades cuentan con sucursales de la empresa postal, de modo que los beneficiarios deben viajar muchos kilómetros para percibir sus jubilaciones y pensiones.

La Ley 3845, además de fomentar el espíritu que inspira a las cooperativas y mutuales, tiene la intención de servir de paliativo a la ausencia de sucursales bancarias que venimos denunciando.

Si bien dicha norma fue sancionada en el año 2004, aún no se ha implementado.

También se repite el pedido de los ciudadanos para que se habiliten cajeros automáticos o bien se aumente el número de los existentes.

- **DIRECCION GENERAL DE RENTAS**

Los casos promovidos han coincidido en algunas temáticas como la solicitud de exenciones impositivas, los altos intereses cobrados, el procedimiento a seguir ante ejecuciones fiscales, la inoponibilidad del estado de bien de familia contra embargos promovidos por la



DGR, la responsabilidad tributaria del vendedor transmitente de un automotor, etc.

Es justo decir que la DGR ha prestado colaboración con la Defensoría más allá de la coincidencia o no de criterios. Pese a ello debemos poner en conocimiento de esta Legislatura la falta de respuesta de la Dirección General de Rentas a la Recomendación efectuada mediante Resolución N° 1393/05.

En dos expedientes se reclamó nuestra intervención en relación al hecho que la denuncia de venta de un vehículo automotor no sirve como denuncia fiscal de venta.

Continúa como responsable fiscal el contribuyente que vendió el bien y solo se exime de responsabilidad fiscal cuando el poseedor decide completar la transferencia de dominio del automotor.

La resolución citada ordena recomendar a la Dirección General de Rentas proponga la modificación de la ley 1284, liberando de responsabilidad fiscal al titular dominial que efectúa la pertinente denuncia de venta en el Registro Nacional de la Propiedad Automotor como lo establece la ley nacional N° 6582 artículo 27.

- **Servicios Públicos**

Las quejas referidas a los servicios públicos privatizados, como es habitual, versaron sobre incorrecta facturación, retiro de medidores, inspecciones en las instalaciones, cobro indebido de deudas pertenecientes a otros usuarios, imposibilidad de conectarse a la red, cortes imprevistos del suministro eléctrico.

Sobre esto último haré un breve comentario.

El suministro de energía eléctrica, o mejor dicho los fallos de ese suministro, tal pareciera ponen en escena un problema de cierta complejidad técnica. Tanto que resulta muy difícil tomar conocimiento preciso de las razones y sobre todo de las soluciones posibles. Hemos estado haciendo un esfuerzo por canalizar las numerosas quejas presentadas sobre este problema. Incluso mantuvimos reunión con la delegación del Epre en Viedma.

Los cortes no programados continúan, y aquí solo me resta recordar y reivindicar el papel que debe asumir la administración competente que tiene a su cargo las labores de control y vigilancia de la prestación de este delicado servicio, porque al final, el ciudadano apenas puede abarcar por sí mismo la defensa de sus intereses particulares, no puede entablar la acción reivindicativa que alcance la verdadera y efectiva solución del problema.

Tiempo habrá de reflexionar sobre los procesos de inhibición progresiva del poder público en estos últimos años con un evidente apartamiento en las prestaciones de servicios absolutamente esenciales para la comunidad.

Ahora lo que procede es exigir esa tutela, ese ejercicio de control, para que amparen los intereses generales y como manda la Constitución, logren satisfacer el bien común.-

### **Tarifa social.- (reforma legislativa)**

Cuando ustedes, representantes del pueblo, legislaron a favor de una tarifa social en el servicio de agua potable y líquidos cloacales, avanzaron en uno de los derechos sociales, económicos y culturales, tan necesario para la calidad de vida de la población, como lo es el de tener agua potable, uno de los requerimientos y emblemas de esta gestión al frente de la Defensoría del Pueblo.-

Pero aquí, pretendo ir mas allá, así ratifico dicho camino en referencia a otro de los servicios públicos privatizados que se prestan en la provincia, me refiero específicamente a la Energía Eléctrica. Bajo pena de ser reiteratoria propongo al Pleno, se haga eco de este reclamo disponiendo: la reducción o eliminación de la carga tributaria, cuando estos sean provinciales, que soporta el usuario de menores recursos, e instar a través de los diputados y senadores la reducción y/o eliminación de los Nacionales, tal es el caso principalmente del IVA; y por último de los municipales, como la Tasa por la utilización del Espacio Aéreo Municipal y la Tasa de Alumbrado Público.

Estos cargos fijos muchas veces son superiores al consumo realmente efectuado por aquellos usuarios de menores recursos, indigentes o que viven solos.

Debe crearse un sistema inteligente de subsidios, sea a través de un fondo solidario, como en el servicio de Agua, o bien con aportes específicos del estado Nacional y/o Provincial, circunstancia que debe definirse por las autoridades que correspondan.

Por último, creo que puntualmente deben analizarse las prioridades que se le dan a los fondos nacionales girados a la provincia, llámese F.E.D.E.I. y Fondo Compensador de las tarifas Eléctricas, los cuales pueden aportar a reducir las diferencias apuntadas.

Lograr lo expuesto no es tarea sencilla, debiendo convocarse a los principales actores, sean estos las empresas, entes reguladores, gobierno provincial y municipal, legisladores, organizaciones de la comunidad y principalmente de los desocupados, y entre todos acordar puntos básicos que permitan limar los intereses involucrados.

El beneficio debe estar dirigido a personas o grupos familiares de extrema pobreza, indigentes, que no tienen luz ni plata para pagarla, recurriendo en la mayoría de los casos, como bien lo sabemos, al enganche con todos los peligros que ello conlleva, pero si tienen pibes o abuelos lo hacen, y así es la necesidad.

### **Audiencia Pública de revisión tarifaria extraordinaria de EdERSA. (Recomendación)**

Recientemente y en forma previa a la audiencia convocada por el EPRE a instancia de EdERSA, nos opusimos terminantemente por INOPORTUNA E IMPROCEDENTE a la solicitud de revisión tarifaria extraordinaria, requerida como consecuencia de los mayores costos laborales afrontados a partir de las leyes dictadas con posterioridad al cuadro tarifario aprobado en diciembre del año 2001; como asimismo en el traslado a los usuarios en forma directa de la negociación que lleva adelante con sus empleados.

Inoportuna, por encontrarse en trámite el procedimiento y vencidos los términos para la presentación de la propuesta tarifaria por EdERSA para el quinquenio 2006/2011 (fecha 31 de octubre del año 2005) con lo cual y teniendo presente la importancia que implica una revisión ordinaria, mal puede pedirse a menos de un año de su implementación una pretensión de este tipo.-

Improcedente, por pretender cargar a la tarifa una circunstancia incierta, tal es el resultado de la negociación con los gremios del sector, resultado que de concretarse aún quedaría la evaluación del EPRE de cuánto es procedente trasladar a tarifa, teniendo en cuenta los salarios medios de sector.-

Por su parte, el Defensor del Usuario en su informe correspondiente durante la Audiencia Pública, tuvo en cuenta estos aspectos, por lo que entendemos que en atención a los contundentes fundamentos expuestos, el EPRE deberá valorarlos al momento de resolver.

## **Servicio de Agua Potable y cloacas. Implementación de la tarifa social.**

Como principal cuestión destacamos las constantes consultas referidas a la implementación de la Tarifa Social Sanitaria, la cual reconocemos por su gran valor ético y social. Sin embargo, no obstante la predisposición del Departamento Provincial de Aguas, sus beneficios no llegan a los más sensibles destinatarios.

Ello es así toda vez que el sistema de difusión y/o Publicidad sobre la vigencia de la norma no ha sido acompañado de medidas concretas que dé operatividad al sistema, todo lo cual sumado a la ausencia de conocimiento por parte de los sectores mas humildes, a quienes principalmente va dirigida, esto es que deben presentarse en forma directa ante la concesionaria, lleva a que actualmente y a pesar de haber transcurrido un año de su sanción, la misma no ha logrado en su totalidad el pleno efecto buscado.

## **Audiencias Públicas. Defensor del usuario. (Reforma legislativa)**

Otro de los temas que merecen la atención de esta institución es la realización de cuatro audiencias públicas de revisión tarifaria de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, en las cuales estuvimos presentes, y que mas allá del resultado y/o postura tomada por la Defensoría del Pueblo, destacamos el sano criterio definido por el Departamento Provincial de Aguas en tal sentido. Así, y a pesar de no encontrarse prevista la audiencia pública en estos casos, tanto en los contratos de concesión suscriptos, ni aún en el Marco Regulatorio de la actividad, la interpretación amplia e integradora de la ley 3284 facilitó la realización de las mismas.

Dentro de ella y como punto crítico, ponemos de resalto la necesidad de modificación del Marco Regulatorio (ley 3.183), **mediante la reforma legislativa correspondiente**, en lo referente a la incorporación del

Defensor de Usuario, instituto esencial para la efectiva defensa de los intereses de los consumidores.

### **Audiencias Públicas. Juntas Vecinales.**

De las citadas audiencias podemos destacar la existencia de un conflicto difícil de resolver, suscitado a partir de la prestación del servicio de agua por parte de las Juntas Vecinales en la localidad de S. C. de Bariloche, las cuales por lógica consecuencia de economía de escala y mayores costos surgidos de las condiciones geográficas donde se presta el servicio, tiene tarifas muy superiores en relación a las que tendrían si el servicio lo brindara ARSA.

Corresponde citar aquí, que las leyes 3183, 3184 y 3185 prevén dicha consecuencia en caso de renunciar a la concesión por parte de las Juntas Vecinales, a partir de lo cual el servicio pasa directamente a ser prestado por ARSA, a tarifas iguales para toda la provincia.

Como colofón se abre el debate a los usuarios de dichas Juntas quienes deben definir el futuro camino a seguir.

Aquí, Señor Presidente, quiero detenerme en un caso testigo que demuestra la gravedad de lo expuesto. Así un vecino llega en queja a la Defensoría del Pueblo, manifestando su malestar respecto del costo de conexión al servicio de agua exigido por la Junta Vecinal, que pretendía cobrarle la exorbitante suma de cinco mil pesos, al amparo de una pretendida asamblea interna.

Solicitados los informes al D.P.A., en su carácter de Ente Regulador nos destaca la irregular situación en que se encuentra la presente junta vecinal, realizando la prestación “de hecho” del servicio, sin adecuarse al Marco Regulatorio (Ley 3.183) mediante la suscripción del correspondiente contrato de concesión.

Que por ello actualmente le han aplicado las sanciones de multa previstas en la Ley 3851, ante el vencimiento del plazo en ella impuesto

sin cumplimentar dicha adecuación, instando a su cobro judicial a través de la Fiscalía de Estado de la Provincia.

Sumado a ello destaca el DPA “QUE NO HA AUTORIZADO NINGÚN CAMBIO EN EL RÉGIMEN TARIFARIO, EL QUE SOLO PODRÁ MODIFICARSE CON LA PREVIA REGULARIZACIÓN DEL SERVICIO Y ANÁLISIS POR PARTE DE ESTE ENTE REGULADOR SITUACIÓN REITERADA Y DEBIDAMENTE COMUNICADA A LA JUNTA” (fs. 4 de las citadas actuaciones).

A pesar de lo expuesto, la Junta Vecinal mantiene su actitud esquiva a suscribir el contrato de concesión que dé pautas claras a los usuarios del servicio o zonas que el mismo abastece.

### **Propiedad Horizontal. Tarifa.**

Otra temática que nos preocupa, y que fue evaluada detenidamente por nuestra Institución es el mecanismo de facturación de los edificios sujetos a Propiedad Horizontal, toda vez que existe un injusto sobre costo en el metro cúbico a partir de acumular en una sola cuenta todo el consumo de unidades habitacionales que lo integran, lo que lleva a la aplicación de una tarifa mayor por metro cúbico de la que corresponde a un usuario de la misma categoría que no habite un edificio, todo ello a partir de la escala creciente por mayor consumo. En detalle se describe lo expuesto en la Resolución N° 1071/05 donde se destaca que el criterio aplicado debe ser en forma urgente revisado por el D.P.A.

- **Consortio de Riego IDEVI**

Un usuario del servicio de riego denuncia trato desigualitario por parte del Consorcio de Riego del Valle Inferior (actuaciones 6739/05).

Manifiesta su oposición al cobro de las sumas que el Consorcio de Riego del Valle Inferior le realiza en las actuaciones judiciales iniciadas al efecto, toda vez que en la misma se incluye una deuda (denominada Transferida)

que, de acuerdo al acta celebrada entre el Consorcio de Riego, el Departamento Provincial de Aguas (DPA) y el Instituto de Desarrollo Valle Inferior, se encontraría cancelada y/o licuada a partir del pago de los cánones correspondientes a los años subsiguientes al período 1999.

Lo expuesto fue ratificado por el propio Director de Asuntos Jurídicos del Departamento de Aguas, en el Informe realizado al efecto, en el que expresa “no obstante ser válido y legítimo el reclamo judicial efectuado, anterior a la firma del acta acuerdo, y teniendo en cuenta además que al momento de efectuar el Sr. su presentación ante este organismo, el cobro judicial ya se encontraba firme, se entiende que cumplimentar efectivamente lo ordenado judicialmente, DESVIRTUARÍA, en cierto modo, el espíritu perseguido en el acta acuerdo, y pondría en inferioridad de condiciones a aquellos productores a los cuales ya se le había iniciado acciones legales, de aquellos otros que al no estar demandados judicialmente podrían adherirse a lo establecido en el documento antes mencionado”.-

Luego va más allá y recomienda al consorcio “contemplan la posibilidad de dejar en suspenso el cumplimiento de la sentencia dictada”.-

Ello lo funda en el entendimiento que el acta acuerdo celebrada en el año 2003, tuvo como sentido sanear la difícil situación que vivían los productores en general, y que el Estado Provincial, en el mismo acto, comprometía un aporte de un millón doscientos mil pesos a favor del Consorcio de Riego del Valle Inferior, para que sus finanzas no se vieran afectadas.

Expuesto y documentado el reclamo por el productor, esta Defensoría del Pueblo emite la Resolución N° 1149/05, por la cual recomienda al Departamento Provincial de Aguas, arbitre los medios a su alcance a los efectos de impedir que se burle el sentido del acuerdo arribado por las



partes con fecha 28 de marzo del año 2003, y que, repito, motivó el desembolso por parte de la Provincia de Río Negro de la suma de un millón doscientos mil pesos, (\$ 1.200.000) a favor del Consorcio de Riego del Valle Inferior, permitiendo de manera efectiva el ingreso de las personas a las cuales a la fecha de realizarse la misma se encontraban con procesos judiciales iniciados en su contra.

Ello fue puesto en conocimiento del Poder ejecutivo, en cabeza del señor Gobernador de la Provincia.

### **Servicio de Transporte Público de pasajeros de larga distancia provincial.**

Los temas principales presentados por los ciudadanos que se relacionan con el transporte público se refieren en su mayoría a profundas deficiencias en el servicio en general.

Lo expuesto motivó la necesidad de enviar NUEVAMENTE personal de la institución a constatar “in situ” las diferentes vías de transporte y particularmente aquéllas más cuestionadas.

Se RATIFICARON LAS DEFICIENCIAS DESTACADAS EN INFORMES ANTERIORES, lo que motivó su comunicación a la Dirección de Transportes de la Provincia y a la DGR en lo que específicamente les toca, a los efectos que manifiesten lo avanzado sobre el particular.

Así de sus informes surge la comprobación de las mismas, tanto por la DGR en referencia a la inexistencia del valor en los boletos; como por la Dirección de Transporte y Aeronáutica, en referencia a la ausencia de libro de quejas, deficiencias en el estado de los vehículos y en la seguridad en el transporte, sin perjuicio de lo cual, tan solo tomaron razón de nuestra denuncia, sin aplicar sanciones ni apercibimientos al respecto.

Ello motivo nuestro pronunciamiento expreso por medio de la Resolución 1432/05, que tiene por incumplida la recomendación efectuada en tal sentido, la cual fue puesta en conocimiento del Secretario de Obras Públicas para su directa intervención a los efectos de revertirla, como asimismo del Sr. Gobernador de la Provincia y de este Cuerpo Legislativo.

Recientemente la Dirección de Transporte, nos notifica acerca de la realización de una inspección sobre la empresa requerida; *“de acuerdo a lo solicitado por esa Defensoría del pueblo”* (sic); donde pudo comprobarse la existencia de libros de quejas, impresión del valor de los boletos, normalización de los horarios de recorrido y mejora sensible en el servicio.

Quedamos a la espera de la respuesta de los usuarios quienes en definitiva son nuestros principales colaboradores en la constatación del sistema de transporte.

### **Peaje**

Corría el año 2000 cuando esta Defensoría del Pueblo actúa sobre un reclamo de un vecino de la ciudad de Cipolletti, quien planteaba el excesivo costo del peaje como así los incumplimientos de la empresa concesionaria, correspondiente al cruce del puente que une las provincias de Río negro y del Neuquén.

Nos dirigimos entonces al señor Defensor del Pueblo de la Nación, por entender que la problemática se encontraba dentro del ámbito de su competencia originaria.

La misma nos comunica que sobre el particular se iniciaron actuaciones a nivel del Congreso Nacional por presuntas irregularidades en el marco de la ejecución del contrato de obra pública entre el gobierno nacional y la UTE “Caminos del Valle”.

Se logra la readecuación de la tarifa a valores razonables al momento de su revisión en el año 2001, suspendiéndose las actuaciones, quedando

pendiente el cumplimiento de las obligaciones contractuales, entre ellas la más significativa, la construcción del tercer puente.

El 26 de Setiembre del año pasado, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, pone en conocimiento de esta Institución su adhesión a las acciones de la **Defensoría del Pueblo de la Nación** donde **RECOMIENDA** a la **Unidad de Renegociación y Análisis de los Contratos de Servicios Públicos (UNIREN)** la **extinción del contrato de concesión del Sistema vial Interurbano Cipolletti-Neuquén, por graves incumplimientos contractuales de la empresa Caminos del Valle S.A., y por considerar que la tasa de retorno para todo el período de concesión, que concluye en el 2013, ya fue superada en el corriente año.**

Sustenta dicha pretensión en los informes presentados a la misma, emitidos por la Universidad Nacional del Comahue donde se destaca el incumplimiento en la construcción del Tercer Puente, como asimismo obras prioritarias y diferidas, sumado al cumplimiento de la percepción total de la tasa de retorno prevista para toda la concesión, entre otras.

La razonabilidad del planteo nos llevó a adherir a los fundamentos expuestos en la misma en idéntico sentido en que se pronunciara la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, toda vez que los sólidos argumentos esgrimidos a los fines de solicitar la extinción del contrato llevan indefectiblemente a ello.

Dictamos Resolución de adhesión poniendo en conocimiento a la UNIREN, Defensor del Pueblo de la Nación, Poder Ejecutivo Provincial, y Diputados y Senadores Nacionales por la Provincia de Río Negro.

Por razones operativas no pudimos suscribir la nota remitida por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén solicitando una reunión a la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Privatizaciones y a la UNIREN, encuentro que se concretará en estos días, pero solo con los firmantes de la solicitud.

- **Telefonía Fija**

Las intervenciones vinculadas al servicio de **telefonía fija** apuntaron principalmente a las problemáticas de las pequeñas localidades de nuestro territorio. Recabamos informes a las cooperativas que en la mayoría de esos puntos tienen a cargo la prestación del servicio sobre: la cantidad de usuarios que las mismas atienden, si contaban con acceso a Internet, tipo de central y enlace, cantidad de teléfonos públicos, etc. De las respuestas se observa:

- Que existen cooperativas con centrales digitales, pero que mantienen el enlace analógico, lo que afecta la calidad del servicio ( caso de Maquinchao)
- Que las tarifas internacionales que cobra la COOPETEL de El Bolsón, por cuenta de Telefónica de Argentina, son mayores que las ofrecidas por dicha empresa en zonas más pobladas.
- Comallo y Pilcaniyeu no cuentan con servicio de Internet y no tienen enlace digital.

A mayor abundamiento, en un informe rendido por el Ente de Desarrollo de la Línea y Región Sur, a quien también consultamos en nuestra investigación, se coincide con el tenor de los reclamos sobre la deficiente calidad de prestación del servicio de telefonía fija y móvil en esa región.

En el curso de nuestra investigación, también dirigimos un pedido de informes al Interventor de la Comisión Nacional de Comunicaciones – CNC- sobre la denuncia presentada por la

Federación de Cooperativas del Sur –FECOSUR- y Federación de Cooperativas Telefónicas –FECOTEL-, ante la Secretaría de Comunicaciones en el año 2.003, en representación de un grupo de once cooperativas del orden nacional, por el incumplimiento de Telefónica de Argentina en proveer de enlace digital a las mismas. El ente regulador no informó sobre el avance de dichas actuaciones a pesar de nuestras reiteradas requisitorias, por lo que recientemente nos dirigimos a las citadas Federaciones y estamos a la espera de las novedades, ya que también actuamos en defensa de los intereses de las cooperativas en tanto redundará en beneficios para los usuarios.

- **Telefonía Móvil**

Iniciamos **DE OFICIO** actuaciones en febrero del 2005 ante un hecho puntual de interrupción del servicio de telefonía móvil en Viedma, prestado por la empresa Telefónica Comunicaciones Personales S.A. (por entonces UNIFON, hoy MOVISTAR) a la que cursamos un pedido de informes. La respuesta indicó que mientras duró el desperfecto (35 hs) no se facturaron las comunicaciones realizadas por los abonados. También se informó que la empresa se encontraba “*sumando mayor capacidad de red*” para optimizar el servicio a los más de 40.000 abonados que existían a la fecha del informe – marzo del 2005-. A las presentes actuaciones se acumularon otras promovidas por idéntica temática por el Legislador y Presidente del Bloque Justicialista, Javier IUD.

También en defensa de los intereses de los usuarios de Ing. Jacobacci y zona de influencia, el Legislador Carlos Toro, del Bloque de la Alianza, ocurrió a la Defensoría del Pueblo y derivamos el reclamo a la Gerencia de Control de la CNC. También

intervino la Dirección General de Comercio Interior a instancias de similar denuncia promovida por el Municipio local.

La telefonía móvil es un servicio alternativo a la telefonía fija con beneficios decisivos para los usuarios de nuestra provincia por sus características geográficas. Reiteradamente hemos dicho que se ha venido registrando un aumento del número de abonados que no se compadece con la tecnología instalada y esta no es una apreciación aislada.

Efectivamente, el pasado 13 de septiembre se convocó a una reunión en forma conjunta por la Comisión de Comunicaciones e Informática y la Comisión de Defensa del Consumidor de la Cámara de Diputados de la Nación, con representantes de las empresas CTI, Movistar y Telecom, así como de asociaciones de defensa de los consumidores, entre otros, para tratar esta problemática.

Luego del encuentro, el Diputado Osvaldo Nemirovski, Presidente de la Comisión de Comunicaciones e Informática, concluyó: “... *desde la comisión propusimos este ámbito de debate e intercambio de información para que los diputados demos a conocer las propuestas legislativas en torno a **la falta de coherencia que existe entre la gran explosión del mercado de la telefonía móvil y la calidad de la prestación de los servicios***”.

Recordemos que la deficiente calidad del servicio de telefonía móvil se denuncia en casi todo el país -donde se estima que hay 20 millones de abonados- y ha sido motivo también de actuación del Defensor del Pueblo de la Nación, quien ha recibido de nuestra parte los informes sobre la situación de Río Negro, a fin de que el mismo, dada su competencia directa sobre la Comisión Nacional de Comunicaciones, inste a dicho órgano de control a una más eficiente fiscalización del mercado de la telefonía móvil.

Sabido es que la mayoría de los entes reguladores nacionales no se han normalizado y arrastran prolongadas intervenciones, afectándose así la “calidad institucional” de éstos. La CNC lo está desde comienzos del año 2.002 y su interventor ejerce todas las funciones y facultades conferidas al directorio del organismo.

Lo que reclamamos, entonces, es un debido control del plan de inversiones comprometido por las licenciatarias del servicio y sus adecuaciones, tal como lo dispone el art.10, apartado I, inc c) del “Reglamento de licencias para servicios de telecomunicaciones,” aprobado por el Decreto 764/2000, a fin de asegurar la protección de los derechos de los usuarios y consumidores que consagra el art. 42 de la Constitución Nacional.

- **Servicio de Gas**

La reedición de la problemática de falta de provisión de gas a nuevos usuarios en San Carlos de Bariloche y El Bolsón motivó nuestra intervención DE OFICIO. Las razones invocadas por la prestadora, como en años previos, se refirieron al colapso de la capacidad de transporte del Gasoducto Cordillerano a cargo de TRANSPORTADORA GAS DEL SUR.

El servicio de gas domiciliario es un servicio esencial, tanto más si atendemos a las especiales características climáticas de la región andina y en tutela del interés colectivo implicado, nos dirigimos entonces al ENARGAS y por otra parte al Poder Ejecutivo Provincial, a esta Legislatura, así como a nuestros representantes en el Congreso de la Nación, a fin de que insten ante las autoridades nacionales la resolución de la crisis de abastecimiento que afectaba a los usuarios rionegrinos.

En respuesta a ello, la Senadora Amanda Isidori nos remitió un Proyecto de Comunicación al Poder Ejecutivo Nacional en idéntico

sentido al de nuestra exhortación y el Presidente de la Comisión Especial de Fondo para Obras de Gas, Legislador Aníbal Hernández, nos informó acerca de las gestiones realizadas ante la prestadora Camuzzi Gas del Sur y el ENARGAS.

Actualmente, se están recibiendo muchos reclamos contra el Programa de Uso Racional de Energía (PURE) dispuesto por la Resolución N° 624/05 de la Secretaría de Energía de la Nación. La normativa vigente es más equitativa que la Resolución 415/04 que dio inicio al Programa, ya que para la aplicación de los cargos por mayor consumo considera las variaciones de temperaturas por zona, receptando así la advertencia que nosotros -y muchas otras voces –hiciéramos en su momento, sobre la injusticia de tomar como referencia períodos de registros térmicos más benignos donde el consumo había bajado. Sin embargo el PURE es susceptible de muchas críticas y me permito adelantar que estamos definiendo los términos de una nueva exhortación a las autoridades nacionales, esperando que esta Legislatura acompañe oportunamente nuestra opinión.

### ***Sobre los Derechos Sociales***

- **Educación**

A comienzos del pasado ciclo lectivo dispusimos tomar intervención DE OFICIO en la problemática de los edificios escolares y recorrimos en una sola comisión de servicios las ciudades de San Carlos de Bariloche, Cipolletti y Gral. Roca donde inspeccionamos un total de cincuenta (50) establecimientos. Labramos actas, tomamos fotografías y contacto con docentes y directivos de muchas de esas escuelas, quienes nos transmitieron otras demandas tales como: provisión de insumos, material didáctico y mobiliario, incremento del cupo telefónico, etc.



Las respuestas del Consejo Provincial de Educación se recibieron en la primera mitad del año e indicaron las acciones de carácter inmediato que se habían tomado, si bien sólo representaron soluciones parciales, dada la diversidad y distinta envergadura de los problemas presentados, que en muchos casos caen bajo la órbita de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, a cargo de la ejecución de obras de refacción, ampliación de los edificios existentes o construcción de otros nuevos.

Informes posteriores que recabamos ante los propios directivos escolares o en las Delegaciones Regionales, dieron cuenta de que se fueron completaron algunas obras pendientes, sin embargo los consultados enfatizaron que seguían sin resolverse demandas de larga data.

Sólo en la temática de infraestructura escolar se tramitaron un total de seis (6) actuaciones DE OFICIO, además de once (11) instadas por particulares, una (1) de carácter general por la UNTER y cinco (5) por legisladores de los Bloques de Encuentro y del ARI, que reforzaron nuestra tarea de tutela de los intereses de miles de alumnos anónimos que, por deficiencias en el funcionamiento del sistema educativo, han perdido clases o han debido asistir a ellas en condiciones no aptas.

Me remito al Libro II, Segundo Apartado, Capítulo I del Informe Anual, donde se reseñan las actuaciones vinculadas a esta temática y que abarcaron un número importante de escuelas de S. C. de Bariloche, Allen, Cipolletti, Gral. Roca, Villa Manzano, Pichi Leufú, Gral. Conesa, Cervantes, Fernández Oro, Catriel, Ñorquinco, Cinco Saltos, Viedma, Sierra Grande, Escuelas Hogares de la zona rural de Sierra Pailemán, Arroyo Los Berros y Arroyo Ventana, etc.

Nos ha resultado difícil actualizar toda la información sobre el desarrollo de las obras solicitadas y no atendidas, tanto como las que se encuentran en ejecución, pero sólo basta leer los diarios para encontrarse cada día con una nueva noticia vinculada a la problemática educativa, en especial al tema edilicio. Es que la magnitud de las necesidades en infraestructura escolar requerirá, sin duda, de más tiempo y es por ello que no podemos considerar agotada nuestra intervención. Ello no obsta a reconocer que algunas respuestas se han dado y se han hecho anuncios de importante inversión para el año en curso, pero insisto: las esperaban mucho antes.

Otro de los reclamos más recurrentes de las comunidades educativas se dirige a la falta de cobertura del servicio de transporte escolar para alumnos que residen en zona rural y deben asistir a establecimientos de Nivel Medio - diurno o vespertino-. Iniciamos DE OFICIO actuaciones a partir de problemas que afectaban a alumnos de Ing. Huergo, si bien dimos un carácter más amplio a la investigación sobre esta temática. Un informe recibido desde la Coordinación Ejecutiva de Políticas Compensatorias en Educación ratificaba que por cuestiones presupuestarias se había priorizado el servicio para los alumnos de los niveles inicial y primario que se trasladan en las mismas unidades, Escuelas de Educación Especial y en menos escala a nivel medio diurno.

Finalmente formulamos una Recomendación al Ministro de Educación con miras a asegurar los derechos constitucionales a la igualdad y a la educación implicados en el reclamo, a fin de que en la elaboración del próximo presupuesto, se contemplara la afectación de fondos destinados a brindar la cobertura del servicio

de transporte escolar a los sectores hasta entonces postergados de tal beneficio.

- **Administración Sanitaria. Caso Yectafer.** (Presentación Judicial)

Creo necesario destacar en párrafo aparte, la presentación realizada por la institución en el caso denominado “intoxicación por Yectafer”, donde nos presentamos DE OFICIO ante la fiscalía a cargo, solicitando la investigación de las responsabilidades que en su caso correspondan, a partir de los hechos que motivaron el fallecimiento de Verónica Díaz y la intoxicación de otras docenas de personas.-

Dicha presentación se realizó con fecha 28 del mes de diciembre del año 2004, mucho antes de que se ponga bajo la lupa el sistema de control interno que el Estado Provincial debe promover, circunstancia luego ratificada por Juez interviniente, y recientemente por la Cámara de Apelaciones en lo Criminal de la Ciudad de Viedma, que reservó la competencia Provincial en tal sentido.-

- **PAMI**

Las cuestiones referidas al PAMI, irrumpieron el ejercicio Octubre/04 – Octubre/05 con un número mayor de reclamos como así, con situaciones que revestían urgencia y complejidad en su tratamiento.

Las presentaciones, provenientes de distintos lugares de la Provincia, abarcaron una gama muy variada de tipos de cobertura, objeto de estos reclamo.

Esta realidad nos impuso una especial dedicación al tema, en el que además, al estar involucrado un organismo nacional de tamaño

estructura cual es el PAMI, nos significó un verdadero trabajo de ingeniería en el armado de conexiones, estrategias, articulaciones, Etc. a los fines de tratar y resolver algunas de estas prestaciones.

A una habitual falta de repuesta y de solución a los reclamos que presentaba esta Defensoría en años anteriores, nos encontramos esta vez, que cada planteo era respondido diligentemente, que cada consideración era tomada en cuenta y que las coberturas reclamadas tenían una pronta resolución.

Se mantuvo a lo largo del año una articulación permanente con la Unidad de Gestión Local con asiento en General Roca, sector éste cuyos empleados, técnicos y Director presentaron y presentan una valiosa colaboración a esta Defensoría del Pueblo.

Denunciamos ante a la Directora Ejecutiva de esta obra Social, Dra. Graciela Ocaña toda disfunción ó falencia que ameritaba su conocimiento, y lo seguiremos haciendo.

La tarea realizada y el adentrarnos en la estructura del PAMI nos permitió además, detectar y focalizar causales de las disfunciones y, observar, en algunos casos que las demoras en dar algunas coberturas, tenía que ver más con conductas negligentes de empleados que con cuestiones más de fondo que impidieran ó justificaran la no respuesta.

Recientemente recibimos una nota de la citada funcionaria nacional, poniendo a disposición de esta Defensoría una instancia de organización que facilite el abordaje y tratamiento de todas aquellas presentaciones que involucre el sector central de PAMI.

- **Vivienda**

Cuestión singular el de la vivienda, que hoy ha pasado a ser el de mayor reclamo en esta Defensoría.

Existen dos factores que configuran elementos de apoyo esenciales para el desarrollo de un proyecto vital personal: hablaríamos del empleo y de la formación de un hogar.

Uniendo ambos elementos en una relación causal, nos topamos con uno de los problemas de hondo calado social: **el acceso a la vivienda.**

Debemos entenderla como un perfecto problema, ya que presenta dos contradicciones que pesan sobre la ciudadanía que ansía poder disponer de una vivienda digna. De un lado, nos encontramos con que la actividad económica de producir y construir viviendas, se ha convertido en un eficaz motor de nuestra economía.

De otro, en cambio, aumenta las capas de población secularmente obligadas a acudir a fórmulas tuteladas como única esperanza para lograr esa vivienda.

Los programas que se encuentran en ejecución en nuestra provincia son:

#### **Plan Federal de Viviendas I**

**Programa Federal de Mejoramiento de Vivienda – Mejor Vivir,**

#### **Programa Federal de Emergencia Habitacional**

“**Casa Uno**”, que el IPPV construye con fondos propios, con la exigencia de un ingreso familiar de \$ 500.

Quienes se acercan a esta Defensoría del Pueblo en demandas de viviendas, pueden disponer entre \$ 30 y \$50 mensuales para abonar la cuota, trabajan en changas, o están incorporados al plan jefas/jefes de hogar, lo que quiere decir que no tienen acceso a crédito alguno.

#### **Programa de Mejoramiento de Barrios (PROMEBA)**

Así que, tenemos miles de vivienda, algunas entregadas, otras en construcción, otras en licitación, otras mejorándose, y seguimos con

grandes sectores de la sociedad que no pueden acceder a este bien preciado. La pregunta es cómo se revierte una realidad que podemos calificar de insatisfactoria.

Creo, Señor Presidente, que serán los presupuestos previstos para financiar los planes estatales, como así la sensibilidad de una normativa reguladora hacia las distintas demandas emergentes en materia de vivienda, los que definan el grado de compromiso que los poderes públicos deben asumir con una sociedad que tiene reconocido el derecho a una vivienda digna, pero que no tiene garantizado su efectivo disfrute.

Debemos estar atentos ahora, al reciente anuncio del arribo al país de una misión del Banco Mundial para avanzar con las autoridades de Río Negro en la implementación de un programa de asistencia financiera para proyectos de autogestión de construcción de infraestructura de servicios y viviendas para familias de escasos recursos, quienes además recibirán una retribución por el trabajo que realicen.

- **Registro de Deudores Alimentarios**

En el momento en que nos encontramos, cinco años después de promulgada la Ley, aún no se ha puesto en marcha el Registro de Deudores Alimentarios, por falta de reglamentación de la misma.

Si bien somos conscientes que con la creación del Registro no se soluciona el problema del incumplimiento, ya que este tiene que ver con causas más profundas, creemos que constituye un paso importante, cumple la función de crear una conciencia social sobre este problema.

Es oportuno recordar que la Ley N° 3.475, fue pionera a nivel nacional, conjuntamente con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Provincia de Santa Fe. Sin embargo, la intención del legislador,

en nuestro caso, ha caído en letra muerta desde que no se ha implementado el registro que la propia ley crea.

La Resolución N° 1.287/05 que recomienda al Gobierno de la Provincia de Río Negro la reglamentación de la Ley n° 3.475, aún no ha sido contestada.

- **Pensiones Asistenciales Nacionales**

Se resolvieron en el curso del ejercicio que se informa, 120 expedientes y se atendieron por la vía informal, sin conformar actuación, un número mayor de demandas.

- **Sistema Nacional de Seguridad Social**

El universo de la previsión social del sistema nacional, si bien se rige por una única ley, la 24.241, presenta a nivel operativo, dos realidades marcadamente distintas según se trate del Régimen de Reparto o del de Capitalización. De manera tal debo abordar este tema por separado.

Los reclamos recibidos en el curso del ejercicio que se informa, crecieron notablemente en relación al anterior casi cuadruplicando la cantidad.

### **Régimen de Capitalización**

El grueso de las quejas por temas previsionales, provinieron de ciudadanos que tramitaban sus beneficios a través de una AFJP.

Las disfunciones observadas y dadas a conocer en otros informes anuales y, especialmente puntualizadas en el anterior, se detectaron y manifestaron crudamente en la gran cantidad de reclamos trabajados.

La falta de articulación entre las Administradoras y el sector de ANSeS, responsable de la tramitación de estos beneficios, como así la desconexión y las distancias físicas entre estas Administradoras y

el ciudadano afiliado a ellas, tornan sumamente dificultosa la gestión de los beneficios previsionales para nuestros mayores en general y, diría, casi inviable, para aquellos que no cuentan con recursos económicos y/o con bajo nivel de instrucción.

El tratamiento que el Régimen de Capitalización da a la gestión de estos beneficios como así, los tiempos que se toman los responsables de estas gestiones para cada procedimiento, no abarcan en su consideración, a las necesidades de los ciudadanos.

Estas disfunciones observadas en el denominado Sistema Integrado, han sido reiteradamente señaladas y denunciadas, toda vez que se detectan en el tratamiento de un reclamo y, seguiremos haciéndolo, en nombre de tantos mayores y no mayores afectados por esta realidad y bajo el imperio del deber ser, del respeto y de la dignidad que ellos se merecen.

Precisamente con el material reunido y elaborado a lo largo de nuestro trabajo, nos presentaremos ante la Asociación de Defensores del Pueblo a fin de sumarnos a una iniciativa surgida al respecto.

La creciente disconformidad de los ciudadanos con el Régimen de Capitalización y puntualmente la queja de una ciudadana por no habersele informado del plazo establecido por la ley de Jubilaciones para optar por una AFJP ó permanecer en el Régimen de Reparto, al momento de ingresar en el ámbito educativo provincial, nos llevó a adentrarnos en este tema.

Detectamos que el grueso de afiliaciones a este sistema proviene del sector llamado indeciso, hecho este que da lugar al sorteo. El indeciso en general es “no informado” de que tenía que decidir.



Esto originó el dictado de la Resolución Nro.1022/05 en la cual: se Recomendó al Consejo de la Función Pública que instrumente los mecanismos necesarios para notificar a todo ingresante a la Administración Pública de la referida opción. También se Recomendó a la Secretaría de Trabajo para que procuren que esa información sea transmitida a los trabajadores que se incorporen a la actividad privada en la Provincia. Se Exhortó al Director Ejecutivo de ANSeS para que reglamente la imperatividad para los empleadores de brindar dicha información. Se solicitó a las Asociaciones Gremiales de la provincia, su especial participación en la divulgación del tema.

El Consejo de la Función Pública y el Ministerio de Educación manifestaron su compromiso de brindar esta información a los trabajadores ingresantes para garantizar de este modo el derecho a la “libre opción informada” que recepta la ley previsional, y por su parte, desde Nación, el Director Ejecutivo de Anses nos comunica que los Considerandos manifestados en nuestra Resolución están siendo analizados por especialistas, a fin de elevar a la Secretaría de Seguridad Social, proyecto normativo en el cual se instrumente la obligatoriedad del empleador, de informar a su dependiente el período de acción establecido por la Ley 24.241.

### **Régimen de Reparto**

Sobre los trámites previsionales que se realizan dentro de este Régimen, las quejas estuvieron referidas a: no incorporación en los haberes, de la Bonificación por Zona Austral, dificultades para iniciar los trámites previsionales, demoras importantes en la resolución de expedientes, los que generalmente, detectamos que

permanecen para dictaminar en las Asesorías Legales de la delegaciones de ANSeS.

Fue importante en el período informado, la colaboración prestada por las UDAI de ANSeS de General Roca y de Viedma. No así la Oficina de Río Colorado y la UDAI de San Carlos de Bariloche, delegaciones éstas que nunca aportan información alguna a la Defensoría del Pueblo, no obstante las distintas estrategias utilizadas para lograr una respuesta.

Un acontecimiento importante dentro de la Seguridad Social, se dio con la sanción de la ley 25.994 que crea la Jubilación Anticipada. En su artículo 6º otorga la posibilidad de acceder a la jubilación a aquellas personas que tengan la edad de jubilarse a diciembre de 2004 cualquiera sea la cantidad de años aportados (incluso aunque no los tengan), siempre que se acojan a una moratoria ante la AFIP a través del SICAM (Sistema de Información para Contribuyentes Autónomos y Monotributistas). Esta gestión debe realizarse obligatoriamente accediendo al portal de "Internet" del organismo fiscal.

La no preparación de una gran mayoría de ciudadanos para manejarse en el sistema informático como así, la falta de recursos económicos para pagar a gestores ó a locutorios autorizados para realizar esta gestión, motivaron que iniciara actuaciones de Oficio y que dictara la Resolución N° 1434/05 en la que se solicitó al Director Ejecutivo de ANSeS que disponga la atención personalizada del organismo para completar los formularios en el trámite señalado.

A los efectos del ingreso de estos trámites previsionales en la ANSeS, se implementó el sistema de turnos a través del 0800.

Según manifestaciones de algunos ciudadanos, se estarían generando dificultades en el acceso a dicho número para lograr el turno, como así que se estarían dando turnos de aquí a dos o tres meses.

Constituidos en la UDAI Viedma de la ANSeS, detectamos un estado de situación preocupante, cual es el de una importantísima sobrecarga en el área de Atención al Público en razón de la cantidad de gente que se acerca día a día para sus trámites. Este sector debió ser reforzado con agentes que prestan funciones en otros sectores.

Al respecto se elaboró un informe y se están realizando las primeras intervenciones.

### **Asignaciones Familiares y Bonificaciones**

Las groseras y habituales demoras detectadas dentro del Régimen de Capitalización, en el pago de asignaciones familiares y bonificaciones por escolaridad, nos impuso desplegar, al igual que en otros ejercicios, cuanta estrategia entendimos alentadora de tal cometido. Presentaciones a las AFJP, UDAI de ANSeS provinciales, autoridades de la Gerencia de Capitalización, Etc. así como también nos pronunciamos en la Resolución N° 1004/05 exhortando al Director Ejecutivo de ANSeS a intervenir en los reclamos particulares y a disponer medidas administrativas que operativicen el pago de estas Asignaciones y Bonificaciones, en tiempo y forma. La Administración Nacional contestó aportando diligencias en torno a los reclamos particulares.

### **Retirados por Decreto N° 07/97 del Poder Ejecutivo Provincial**

Se iniciaron actuaciones de oficio con respecto a la situación de los retirados del Decreto 7/97, a partir de una información periodística

publicada en un medio regional, que daba cuenta de que se condicionaba la mejora económica del régimen, al desistimiento de juicios o acciones administrativas contra la Provincia.

La investigación realizada dio lugar al dictado de la Resolución N° 1115/05 en la que se Recomendó al Consejo de la Función Pública que impulse los medios necesarios para activar una revisión de la normativa cuestionada, en cuanto al cómputo y liquidación, a las reducciones salariales previstas en las leyes de emergencia, tomándose como fecha para su aplicación la de entrada en vigencia de las mismas, y resolver la situación de exclusión en que quedaron los Retirados por Decreto 7.

El Consejo de la Función Pública remite respuesta en la que se hace una defensa de la VOLUNTARIEDAD del retiro, a lo que se contestó ratificando nuestra Resolución.

- **Programas de EMPLEO**

El tratamiento de los reclamos que presentaron ciudadanos por su no incorporación a los programas de empleo o de ayuda, nos permitió llegar a las siguientes consideraciones:

- \* En el orden de la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, no existen programas de empleo para jóvenes, ni adultos sin hijos menores, que no posean discapacidad.

- \* Los Municipios, en general, refieren que no hay incorporación de beneficiarios a ningún programa de empleo provincial.

- \* Existen Organismos de promoción y desarrollo económico en nuestra Provincia, que deberían planificar acciones que contemplen la asistencia técnica a la franja poblacional con desventajas sociales

y culturales, realidad ésta que les limita hacer uso de todas las herramientas disponibles.

\* Los Municipios en general, dicen desconocer los distintos programas de inserción a la economía social del ciudadano, ya sean estos de origen nacional y/o provincial.

\* Las Áreas Sociales de los Municipios, tienen serias dificultades para articular su trabajo con las Áreas de Desarrollo Económico de los mismos, de manera tal, que quien acude al área social planteando su necesidad de protección económica y de incorporación en un plan de empleo, recibe por lo general, asistencia alimentaria y/o ayuda económica para pagar algún servicio. No se entera de que hay programas en el marco del Desarrollo Local y de la Economía Social, tanto provinciales como nacionales, que brindan asistencia técnica, herramientas e insumos subsidiados para la puesta en marcha de emprendimientos productivos, que podrían ayudar a su economía familiar desde un lugar más promocional que asistencial.

En las presentaciones por demandas de ayuda económica, se instruye al ciudadano sobre la vía adecuada para canalizar su necesidad. Aquellas que ameritan una especial consideración, se trasladan al Ministerio de la Familia, quien diligentemente informa sobre toda intervención realizada y debo destacar que en las presentaciones que se constataron situaciones de emergencia social, fueron atendidas con celeridad.

### **De los Derechos Humanos que identifican Colectivos**

#### **• Personas con Discapacidad**

Se han recepcionado reclamos por cobertura para los tratamientos de discapacitados, solicitudes de trabajo, pase libre y gratuito de

transporte, protección socio económica, provisión de pañales, acompañamiento terapéutico, reclamo por audífonos, solicitudes de información y asesoramiento para distintos trámites, tardanza en la entrega de certificaciones de discapacidad o su renovación, beneficios impositivos, solicitudes de subsidio y de ayuda para presentar proyectos para ser financiados.

Corremos traslado de las problemáticas presentadas al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad, pero también se ha trabajado con los Consejos Locales, Municipios, Hospitales y Ong's que están abocadas a la temática.

Logramos respuestas satisfactorias en muchos casos. No así en punto al cumplimiento del Decreto Nacional N° 38/04 por parte de las empresas de transporte, las que suelen asumir una conducta remisa, por lo que instamos al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad a que ejerza sus facultades de control conforme lo establece la ley 3.871 ( que adhiere a la normativa nacional).

Un tema pendiente de tratamiento es nuestra Recomendación al Ministerio de la Familia y al Ministerio de Salud para que se evalúe la posibilidad de incorporar la figura del "acompañante terapéutico" (y/o cuidador domiciliario) para situaciones de discapacidad que así lo requieran.

En cuanto al trámite de una actuación vinculada al incumplimiento de las leyes provinciales 2.826 y 3.164 se han producido novedades, ya que con fecha 17/01/2006, se recibió una respuesta de la Secretaría de Medios de Comunicación de la Provincia - organismo de control de la aplicación de dichas normas - en la que se informó que, en el marco del mandamus presentado por el promotor ante el Superior Tribunal de Justicia, la Fiscalía de Estado contestó la requisitoria judicial expresando: "...la firma Canal 10

UTE ha puesto en conocimiento que se encuentra en serias tratativas con la firma Caption Group para resolver la cuestión” y, “...se espera resolver el requerimiento durante el primer semestre del año 2006”.

En vista de lo informado, esta Defensoría continuará ejerciendo el control del cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado Provincial.

- **Niños, niñas y adolescentes**

En esta parte nos vamos a referir, a los niños/niñas y a los adolescentes, es decir a nuestros retoños, los mayores del mañana. Aquellos que aún están creciendo y que dependen para ello de la guía, la influencia, el cuidado, la protección afectuosa, etc. de sus padres esencialmente, ó bien, de quienes cumplen ese rol.

Este colectivo social que llamaríamos la nueva adolescencia, a su vez, se viene abriendo en un abanico de edad mucho más precoz que el que existía hace años. Podríamos hablar ya de una adolescencia desde los doce años, lo que implica el inicio de pautas de comportamiento propias de personas adultas y no, precisamente, las más saludables.

Desde esas facetas más inadecuadas, están apareciendo inicios y contactos con los consumos de drogas, el abuso desmedido de alcohol y las conductas delictivas. Así también se plasma, en conflictos escolares, familiares, barriales, etc.

En suma, aparecen perfiles muy complejos, fruto probablemente de una sociedad cambiante que vuelca sus efectos con mayor crudeza en esta población juvenil y casi infantil, donde la familia, célula de la sociedad, también se transforma en sus vínculos, en sus roles, en definitiva en su estructura.

De manera tal que este estado de situación, no se puede y no se debe enfocar de manera particularizada, desconociendo y extrayendo toda causa, como así, no integrando las partes que tienen influencia sobre el mismo.

Reclamos por atención y por medidas que no se toman, ante situaciones de abuso sexual, maltrato, abandonos, adicciones, desatención en Institutos de internación, llegan a esta Defensoría.

Con respecto a los niños y niñas afectados por abuso sexual, la sanción de la Ley 3995, de modificación del Código de Procedimiento Penal de la Provincia, constituyó un avance fundamental en cuanto a dar protección a estos niños al momento de declarar lo que vivieron.

Adentrándonos en el tratamiento de estas presentaciones, vemos, como que todo se desarrolla en distintos escenarios de una misma sociedad, en los cuales, cada sector involucrado actúa recortando su parte. En uno: los niños/niñas y jóvenes con sus conflictos y dificultades; en otro, los padres; más allá, las áreas sociales con funciones en estos temas y, finalmente, la justicia.

Frente a ello, surgen iniciativas ó intentos de atenuar los efectos de tanta sectorización, a través de figuras tal como la de “coordinador”, “comisiones de enlaces” ó “espacios intersectoriales”. Es importante y necesaria la coordinación a estos niveles pero, nada se modifica, si esto no se traduce en una integración concreta de acciones a la hora de implementar el tratamiento para los niños/niñas y jóvenes que padecen estas dificultades.



Otro aspecto para el análisis, tiene que ver con los servicios sociales y la organización que se da la administración estatal.

Estos servicios están sufriendo las consecuencias de los importantes cambios que la sociedad genera. Y ello significa que, en muchas ocasiones estas estructuras organizativas no terminan de encajar en las demandas que deben atender y resolver.

Nuestra Provincia es un ejemplo cabal de ello. No consolidación de los equipos técnicos, cambios permanentes en los agentes que operan en contacto directo con la población infanto-juvenil a tratar, precaria capacitación, dificultades para sostener programas alternativos ó complementarios, como de apoyo familiar, familias sustitutas, etc., necesidad de fortalecer la estructura central que sostenga el recurso humano que actúa en terreno, garantizando una cobertura técnico-presupuestaria específicamente destinada a cubrir las necesidades de desarrollo de estos programas.

Un caso concreto, el Hogar Alfonsina Storni, creado para alojar 20 niños en situación de desprotección familiar, entre 0 y 12 años, superpoblado hoy en su capacidad y con una tipificación de internos muy heterogénea.

La desatención de este aspecto gravitante y por ende, la no consolidación de una estructura que responda a esta materia tan específica, ha participado como causa de una creciente judicialización de las cuestiones que afectan a los niños/niñas, jóvenes, familias, etc. Vale como ejemplo, nuevamente, el Hogar

Alfonsina Storni en el que el 98% de la población tutelada, lo está por orden judicial.

Hemos trabajado mucho en el tema de niños, niñas y adolescentes. Acompañamos a las familias, visitamos hogares, recomendamos.

Esta labor ha contado, durante todo el ejercicio que se informa, con un muy buen grado de recepción, colaboración y de disposición, por parte de las autoridades del Ministerio de Familia y especialmente de la Subsecretaría de Promoción Familiar y sus delegaciones de Viedma y de General Roca. –

Pero sabe qué Señor Presidente, “duelen las costillas”, como decía mi padre, hablar de programas, planes, institutos, familias sustitutas, presupuesto, cuando tendríamos que hablar sólo de amor para con estos pibes que viven en una sociedad que ellos no han diseñado.

### **Violencia en el ámbito laboral**

En el curso del trámite de las denuncias por maltrato laboral que hemos recibido, podemos asegurar que sigue siendo una cuestión de difícil resolución en los ámbitos de trabajo, aún cuando los propios superiores jerárquicos lleguen a admitir la existencia de los conflictos denunciados. Es oportuno advertir, que debemos ser muy cuidadosos para separar debidamente conflicto de “mobbing”, el conflicto se resuelve de alguna manera, el “mobbing” aún no.

Observamos muchas veces, que cuando los cuestionados son quienes ejercen jefaturas, la respuesta del funcionario a cargo del organismo, lejos de intentar una resolución o mediación, recrudece o agrava la situación.

Los dictámenes de la Junta Médica, que en algún caso ha intervenido a raíz de las consecuencias en la salud que este tipo de situaciones conllevan, tampoco han sido acatados cuando se sugiere el cambio de lugar de trabajo del afectado. Por lo que tuvimos que recordar el carácter vinculante de tales dictámenes (Artículo 5º del Decreto N° 358/98).

Los expedientes iniciados dan cuenta del sufrimiento de quienes soportan el maltrato, que se traduce en serios problemas de salud y familiares. Podríamos decir que estas personas son víctimas de “mobbing”

En el marco de la problemática de la violencia laboral, el “mobbing” hace referencia a asedios o persecuciones psicológicas en el lugar de trabajo.

Estudios mundiales señalan tanto la importancia cuantitativa del fenómeno (en la Unión Europea un estudio hecho en 2001 arrojó 12 millones de víctimas de mobbing) como las graves consecuencias psíquicas, físicas y sociales, para las víctimas.

Sucede que no hay una definición de “mobbing” universalmente reconocida, y que en general en la legislación laboral este tipo de persecuciones no están expresamente previstas y reglamentadas y, en consecuencia, tampoco están previstos específicos remedios o sanciones.

En algunas legislaciones suele tomarse como parámetro de referencia tanto la legislación antidiscriminatoria, como aquella sobre acoso sexual o vinculado a la salud y seguridad en el ámbito laboral.

Sin embargo se advierte que la falta de legislación específica, la falta de uniformidad en las definiciones del fenómeno, la falta de atención y sensibilidad por parte del Estado, no puede derivar en la

inimputabilidad y, en definitiva, impunidad de quienes son culpables de este tipo de comportamientos.

Si bien no quedan dudas de que el mobbing tiene que ser prevenido y contrastado, parece ser que la sociedad se encuentra apenas trabajando en circunscribir los comportamientos persecutorios que pueden ser considerados “mobbing” y las herramientas para combatirlo, en un debate que abarca desde la necesidad de “estudiar” el fenómeno hasta la exigencia de algunos sectores de tipificarlo como delito.

Investigadores científicos en la temática, señalan, por un lado, la imposibilidad de definir y verificar conceptos, y encontrar instrumentos eficaces para combatir el mobbing. Por otro, la necesidad de un trato justo, antidiscriminatorio que garantice, por ejemplo, el derecho a la salud de los trabajadores y la calidad del ambiente de trabajo y de las relaciones sociales.

En Suecia se dictó en el año 1973 la ley sobre « mobbing », y que recién en el año 1994 se ha puesto en marcha. Esta normativa contempla la figura de « consultores » o « mediadores » en el ámbito laboral, por la subjetividad del fenómeno.

En otros países los sindicatos debaten fuertemente exigiendo la modificación de los códigos penales para tipificarlo como delito.

Estudiosos en la materia, como Fucolt, enfocan la cuestión desde la microfísica del poder, y dice que el poder es circular, nunca está estático, está abajo, está arriba y a los costados.

Como vemos tenemos mucho trabajo por hacer.

- **Violencia Intrafamiliar y Contra la Mujer**

Dice la canción “...hice un nudo en el pañuelo pero me olvidé después que no era la única vez...”

Llegará el día en que comprendamos la necesidad de una gran alianza estratégica.

Un gran esfuerzo y compromiso humano, para que los que tenemos la oportunidad de usar las herramientas que nos da el poder - porque estamos en cargos de conducción o de representación política, o de Jefaturas Técnico-Administrativas, o de equipos interdisciplinarios - seamos capaces de aceptar que las leyes por sí solas no sirven, sino se les da vida a través de los seres humanos que las interpretan y las ejecutan.

Para que las mujeres víctimas de este flagelo ya no quieran mudarse al lugar donde no sea posible dejarle nunca más una marca.

Uno de los momentos clave en el tratamiento de los casos de violencia de género coincide con el primer contacto de la víctima con el recurso público, tarea que suele corresponder al previsto en la ley 3040. De ahí la necesidad de que la información ofrecida a las usuarias sea un fiel reflejo de la realidad del sistema de protección que van a encontrar, en el caso de que decidan romper con el círculo de la violencia.

Hemos podido comprobar cómo, en muchas ocasiones, las expectativas de las usuarias se encuentran muy por encima de los recursos reales, bien porque, en un primer momento reciben una información defectuosa, o porque el acceso a las ayudas está condicionado a la existencia de una cobertura institucional propicia.

Lógicamente, las mujeres acaban haciendo partícipes de su frustración a los muchos estamentos del Estado, incluida la Justicia, por la ineficacia del sistema de protección.

Vemos como la mujer víctima de violencia comienza un peregrinar de lugar en lugar, dado que las áreas que receptan la problemática

se encuentran en distintos organismos, como juzgados de paz, comisarías, unidad de violencia hospitalaria, unidades ejecutoras locales, consejos de la mujer, asesoría de menores, defensorías oficiales, derechos humanos, etc.

Esta realidad fue crudamente expuesta por una asociación de mujeres de Bariloche, donde solicitaban la creación de Comisarías de la Mujer, ya en funcionamiento en muchas provincias de Argentina, como centro integral de atención a la mujer víctima de violencia.

Compartiendo el criterio sustentado por las mujeres, iniciamos actuaciones de oficio solicitando a distintos organismos del Estado Provincial su opinión, dictando la Resolución 1.404 del año 2005, íntegramente transcrita en nuestro informe escrito.

Sentimos la necesidad de hacer este aporte, acompañando así a nuestros representantes que se encuentran revisando la ley 3040.

La Policía de Río Negro responde que no existen recursos disponibles para poner en marcha un proyecto de estas características.

La Secretaría de Seguridad y Justicia de la provincia informa que las actuaciones serán especialmente tenidas en cuenta dentro de las reformas a la legislación policial que se está impulsando.

Nos encontramos a la espera de la contestación del resto de los organismos consultados.

- **Detenidos – Cárceles**

Nuestra primera intervención **DE OFICIO** se originó en el mes de enero pasado ante los graves hechos de disturbios ocurridos en la Alcaldía de Gral. Roca en los que murieron dos internos, lo que nos llevó a retomar una cuestión que ya había sido objeto de

investigación el año anterior, cual es la de las condiciones de seguridad interna en dicha unidad carcelaria.

A partir de los pedidos de informes ordenados se incorporaron datos sobre las acciones encaradas por el Gobierno en el marco de la Emergencia Penitenciaria, a saber, la contratación de personal especializado, retirados todos del Servicio Penitenciario Federal, así como el traslado de internos a otras unidades y la disposición de refuerzos de seguridad externa. También se aportó un amplio informe, con memoria descriptiva de cada proyecto, de las obras a cargo de la Secretaría de Obras Públicas, ya que el mejoramiento de la infraestructura contribuye a garantizar la seguridad. Las mismas se refieren a: Construcción de nueva Alcaidía para 180 internos en Cipolletti, Ampliación, refacción y refuncionalización de la Alcaidía de Gral. Roca y Ampliación y Remodelación de la Colonia Penal U12 de Viedma (por convenio con el Servicio Penitenciario Federal).

Ahora bien, un informe del mes de noviembre, indica que la Cárcel de Encausados de Gral. Roca, tiene la misma dotación de personal con que contaba en el mes enero, cuando se produjeron los disturbios en el Pabellón 6, y como única medida de seguridad dispusieron el cierre permanente de la reja que lo comunica con el Pabellón 5. Esto surge de la nota remitida por el Jefe de esa unidad en otras actuaciones iniciadas por la madre de uno de los internos fallecidos.

Tampoco ha servido acabadamente la habilitación de la nueva Unidad Penitenciaria de Viedma para descomprimir la Alcaidía de Gral. Roca, que sigue superpoblada. Esto nos lleva a mantener una permanente intervención en la problemática carcelaria, encontrándose en trámite actuaciones donde también se investiga

la implementación del programa de escolarización en las cárceles, el funcionamiento de los Gabinetes Criminológicos y el cumplimiento de otros beneficios previstos en la Ley 3008 como las salidas transitorias, etc.

### ***Sobre los Derechos Culturales***

- **Protección del patrimonio paleontológico**

Como continuidad del trabajo iniciado en años anteriores con relación a la plena aplicación de la ley 3041 de Protección del Patrimonio Arqueológico y Paleontológico, y en defensa de los derechos colectivos implicados, iniciamos nuevas actuaciones DE OFICIO relacionadas con la salida del país, rumbo a Italia, de un importante número de restos fósiles pertenecientes a Río Negro.

Hemos recibido recientemente aportes de especialistas en la materia, así como un informe de la Dirección de Cultura, área directamente involucrada en la gestión del envío del material paleontológico.

No podemos aún adelantar otra información por encontrarse en trámite la investigación, pero preliminarmente observamos que los postulados de la ley no han podido ser suficientemente cumplidos por la autoridad de aplicación, ya que la Provincia no cuenta con profesionales con formación específica que cumplan tareas de fiscalización de las campañas de exploración o excavación que autoriza, ni se ha nombrado. ni llamado a concurso público de antecedentes y oposiciones a profesionales necesarios como la de al menos un paleontólogo provincial, tal como lo venimos observando y solicitando desde el año 2004.

### ***De los Derechos de los Pueblos***

- **Medio Ambiente y Derecho Al Desarrollo**



Sin lugar a dudas, los pueblos se hacen sentir a la hora de defender su hábitat. La problemática ambiental tiene un destacado papel entre las preocupaciones de los ciudadanos.

Se reflejan en nuestras variadas actuaciones de investigación, dentro de las cuales podemos citar como uno de los principales conflictos que se observan, la compleja interrelación de competencias existentes entre, Nación, Provincia y Municipios.

Ello deja abierto alternativas de intervención según la entidad del emprendimiento, muchas veces difícil de determinar. Así ocurrió en el conflicto referido a la **Línea de alta tensión de El Bolsón**:

A partir de las quejas recibidas por vecinos del lugar, específicamente del Barrio Industrial, donde planteaban su descontento con el paso de la línea alta tensión de 132 Kw de interconexión proveniente de Esquel por las calles donde habitan, que asimismo pertenecen a zonas inundables, nos avocamos a la problemática.

De la misma surgió la ausencia de pronunciamiento al respecto del Departamento Provincial de Aguas y el CoDEMA, en su carácter de órganos de aplicación de las leyes 2952 (código de aguas) y 3266 (ley de Impacto Ambiental Provincial).

Dicha circunstancia motivo la Resolución N° 994/05 por la que se solicita la SUSPENSIÓN de la obra hasta tanto los organismos citados se pronuncien al respecto.

Como resultado directo y conforme lo informado por los reclamantes, la obra fue suspendida, encontrándose actualmente bajo el análisis de los organismos citados.

Aunque en forma residual, la temática PCB sigue vigente a partir de casos puntuales donde se solicita en consulta el historial correspondiente a

los transformadores ubicados en alguna zona de la provincia, con el fin que se informe si allí existió o no un transformador contaminado.

Participamos activamente del procedimiento de audiencia pública convocada por el CoDEMA a partir de la propuesta de inicio de las actividades por parte de la Empresa Álcalis de la Patagonia S.A.

Ahora sí , finalizado mi último informe como Defensora del Pueblo, voy a despedirme.

Mis palabras están dirigidas a todos ustedes.

A la representación política , simplemente para decirles que este cargo me ha dejado como experiencia vital la enseñanza de que la buena política es la única herramienta con la que se construye el bienestar de los rionegrinos. Deseo para todos uds, y puedo decirlo porque a muchos los conozco, que tengan en su vida política el honor de ocupar el cargo de **Defensora o Defensor del Pueblo**.

En lo institucional acentúo el acompañamiento y respeto del Parlamento Rionegrino. Sé que más allá de las distintas opiniones, compartimos valores que sabemos solo valen cuando se encarnan en cosas y acciones.

A los periodistas, que han sido los aliados más generosos en el encuentro de la Defensoría con la gente.

A las personas que llegaron a la defensoría, gracias por creer en ella, pero muy especialmente gracias por tanto afecto dado, muchas veces desde el dolor más extremo.

Si me escuchan quiero decirles que uds., me han mostrado la belleza de las personas, lo que nos hermana, lo que nos une. Muchas Gracias

Finalmente a mis compañeros de trabajo, sepan que les vi el corazón. Sepan que sé que si algún día los necesito van a estar al lado mío. Muchas Gracias.