

Contenido

PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION	1
1. DATOS ESTADISTICOS	7
1.1. CANTIDAD DE ACTUACIONES	7
1.2. INCIDENCIA TEMATICA POR AREA	7
1.3. ACTUACIONES POR JURISDICCION.....	8
1.4. QUIENES SE QUEJAN Y COMO LO HACEN.....	9
1.5. ATENCION AL PUBLICO.....	10
2. ORGANISMOS Y EMPRESAS GENERADORAS DE RECLAMOS Y ACTUACIONES.....	10
2.1. AREA DE DERECHOS HUMANOS Y ADMINISTRACION DE JUSTICIA.....	11
2.2. AREA DE MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACION CULTURAL Y EDUCATIVA.....	11
2.3. AREA DE ADMINISTRACION SANITARIA Y ACCION SOCIAL	11
2.4. AREA DE ADMINISTRACION ECONOMICA.....	11
2.5. AREA DE ADMINISTRACION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL.....	12
3. RELACIONES INSTITUCIONALES	12
4. CONVENIOS	14
5. PRENSA.....	14
DERECHOS HUMANOS Y ADMINISTRACION DE JUSTICIA (I)	17
1. DIGNIDAD E IGUALDAD	17
1.1. TUTELA DE LOS DERECHOS DE LAS COMUNIDADES INDIGENAS DE LA REPUBLICA ARGENTINA.....	17
1.2. PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES.....	22
1.3. DISCRIMINACION	35
1.4. NEUROPSIQUIATRICO COLONIA MONTES DE OCA	37
2. PROPIEDAD	38
2.1. PLAN CANJE.....	38
2.2. PLANES DE AHORRO PREVIO	42
2.3. EXPLOSIONES DE LA FABRICA MILITAR DE RIO TERCERO, PROVINCIA DE CORDOBA RESARCIMIENTO DECRETOS Nros. 691/95 Y 992/95	50
3. FUNCIONES DE CONTROL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL	54
3.1. INSTITUTO NACIONAL DE ACCION COOPERATIVA Y MUTUAL (INACyM).....	54
3.2. EX-MINISTERIO DE SALUD Y ACCION SOCIAL. DIRECCION DE SUMARIOS.....	56
4. SEGURIDAD PUBLICA	58
5. IDENTIDAD	59
MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACION CULTURAL Y EDUCATIVA (II)	61
1. COMENTARIO GENERAL	61
2. TEMATICA	61
2.1. PRESERVACION AMBIENTAL	61
2.2. CONTAMINACION AMBIENTAL	67
2.3. ADMINISTRACION EDUCATIVA Y TECNICA.....	72
2.4. ADMINISTRACION CULTURAL.....	78
2.5. URBANISMO Y VIVIENDA	85
2.6. RADIODIFUSION	89
ADMINISTRACION SANITARIA Y ACCION SOCIAL (III)	93
1. COMENTARIO GENERAL	93

1.1. INCIDENCIA TEMATICA DEL TOTAL DE ACTUACIONES DEL AREA.....	94
1.2. ACTUACIONES A LAS QUE NO SE LES DIO CURSO Y CAUSA DEL RECHAZO	94
1.3. DERIVACIONES PREVISTAS POR EL ARTICULO 20 DE LA LEY 24.284	94
2. TEMATICA. RESEÑA Y ANALISIS	95
2.1. RED PUBLICA HOSPITALARIA.....	95
2.2. OBRAS SOCIALES	96
2.3. INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS	99
2.4. ENTIDADES DE MEDICINA PREPAGA	102
2.5. PROBLEMATICA DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR EL HIV/SIDA.....	105
2.6. PREVENCION DE LA SALUD.....	106
2.7. PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS	109
2.8. SALUD MENTAL.....	110
3. LOGROS OBTENIDOS.....	116
3.1. LOGROS	116
3.2. RECOMENDACIONES Y EXHORTACIONES	119
4. QUIENES SE QUEJAN Y COMO LO HACEN	125
5. ACTUACIONES INICIADAS DE OFICIO	126
6. INFORMES A LA COMISION BICAMERAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO Y COMISIONES DEL H. CONGRESO DE LA NACION	129
7. COMUNICACIONES AL PROCURADOR GENERAL DE LA NACION.....	130
8. INFORMES A LA AUDITORIA GENERAL DE LA NACION.....	130
9. COMUNICACIONES AL PODER JUDICIAL DE LA NACION Y PODER JUDICIAL DE LAS PROVINCIAS	130
10. INFORMES ESPECIALES A LEGISLATURAS PROVINCIALES Y A LA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	131
11. INFORMES ESPECIALES A GOBIERNOS PROVINCIALES.....	131
12. CONCLUSIONES.....	131
ADMINISTRACION ECONOMICA (IV).....	135
1. COMENTARIO GENERAL	135
1.1. INCIDENCIA TEMATICA DEL TOTAL DE ACTUACIONES EN EL AREA	136
1.2. QUEJAS NO ADMITIDAS.....	137
2. TEMATICA	138
2.1. SERVICIO TELEFONICO.....	138
2.2. RUTAS. CORREDORES VIALES. PEAJES. AUTOPISTAS	153
2.3. BANCOS	162
2.4. SERVICIO DE AGUA	172
2.5. TRANSPORTE FERROVIARIO	177
2.6. TRANSPORTE AUTOMOTOR	182
2.7. TRANSPORTE AEREO.....	183
2.8. SERVICIO DE ELECTRICIDAD.....	184
2.9. SERVICIO DE GAS	186
2.10. TEMAS IMPOSITIVOS.....	188
2.11. SEGUROS	188
2.12. CORREO	189
2.13. VARIOS.....	191
3. ORGANISMOS Y EMPRESAS GENERADORES DE RECLAMOS Y ACTUACIONES	192
4. QUIENES SE QUEJAN Y COMO LO HACEN	193

5. CLASIFICACION POR SEXO Y ENTIDADES.....	194
6. INFORMES ESPECIALES A LA COMISION BICAMERAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	194
7. INFORMES AL PROCURADOR GENERAL DE LA NACION.....	195
ADMINISTRACION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (VI).....	197
1. COMENTARIO GENERAL.....	197
1.1. CANTIDAD DE ACTUACIONES PROMOVIDAS DURANTE 1999.....	198
1.2. ATENCION PERSONALIZADA.....	204
1.3. QUIENES PRESENTAN LAS QUEJAS.....	204
1.4. INFORMES A LA COMISION BICAMERAL PERMANENTE DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.....	205
1.5. COMUNICACIONES AL PROCURADOR GENERAL DE LA NACION.....	210
1.6. INICIATIVA POPULAR. ACTUACIONES INICIADAS EN VIRTUD DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY N° 24.747.....	211
2. TEMATICA.....	212
2.1. ADMINISTRACION DEL EMPLEO.....	212
2.2. SEGURIDAD SOCIAL.....	230
3. LOGROS DEL AÑO 1999.....	255
4. CONCLUSION.....	255
ASESORIA LEGAL Y CONTECIOSO (VII).....	257
1. SINTESIS DE LA LABOR DE LA ASESORIA.....	257
2. ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE INTERVINO EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 1999.....	259

PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION

Buenos Aires, Mayo de 2000

SRES. LEGISLADORES NACIONALES
DE LAS HONORABLES CAMARAS DE
SENADORES Y DE DIPUTADOS DE LA NACION

“El deber fundamental del poder es la solicitud por el bien común de la sociedad; de aquí derivan sus derechos fundamentales. Precisamente en nombre de estas premisas concernientes al orden ético objetivo, los derechos del poder no pueden ser entendidos de otro modo más que en base al respeto de los derechos objetivos e inviolables del hombre. El bien común al que la autoridad sirve en el Estado, se realiza plenamente sólo cuando todos los ciudadanos están seguros de sus derechos. Sin este se llega a la destrucción de la sociedad, o a la oposición de los ciudadanos, a la autoridad, o también a una situación de opresión, de intimidación, de violencia, de terrorismo, de los que nos han dado bastantes ejemplos los totalitarismos de nuestro siglo. Es así como el principio de los derechos del hombre toca profundamente el sector de la justicia social y se convierte en medida para su verificación fundamental en la vida de los organismos políticos”.

Juan Pablo II

Tengo el alto honor de dirigirme a los Sres. Legisladores que conforman el H. CONGRESO DE LA NACION a fin de elevarles el INFORME ANUAL de la labor desarrollada durante 1999, en cumplimiento de los deberes que me impone el artículo 31 de la Ley 24.284.

Como no escapa a vuestro elevado conocimiento, el 28 de diciembre de 1999 asumí el cargo de DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, circunstancia que implica que esta reseña, por primera vez desde la creación de la Institución, se refiera a la actuación de quien precediera en ese desempeño y no a la labor de quien informa.

La novedad de la institución, en nuestro medio, así lo ha determinado.

Por lo tanto, más allá de los datos que luego se consignarán con relación a lo actuado durante 1999 por las distintas áreas de la Institución, dedicaré esta introducción para exponer, sucintamente, las ideas en torno a las que se ajustará el curso de acción a seguir y, previamente, algunas circunstancias que los condicionan o justifican.

La Constitución Nacional y la Ley N° 24.284 establecen el ámbito de actuación y la competencia del DEFENSOR DEL PUEBLO, institución que deviene del avance en el ejercicio pleno de las libertades democráticas y de los derechos del ciudadano concebidos en el marco de los Derechos Humanos en los que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales, culturales, indispensables a su dignidad y libertad.

Vista nuestra democracia a ojo desnudo, es decir sin consideración alguna sobre fórmulas de valoración, corrientes de opinión o ideologías políticas, puede advertirse claramente que ha generado múltiples pretensiones, demandas y reclamos.

El sistema democrático que, con el correr de los últimos años, exhibe signos de mejoramiento, parece multiplicar en la población mayores exigencias.

Esta creciente demanda deriva, fundamentalmente, de una mayor conciencia sobre la libertad y los derechos de cada ciudadano y que todos - principalmente, las más altas autoridades - deben respetar.

Desde los años ochenta, se instaló en nuestra sociedad una clara noción de los derechos que le corresponden a los habitantes y de las obligaciones a cargo de los gobernantes. De allí, entonces, la multiplicidad de pretensiones que se formulan ante los organismos del Estado y, en particular, ante nuestra institución.

El universo de demandas o requerimientos referidos muchas veces excede el margen de la competencia reglada.

De este “exceso” se infiere naturalmente el siguiente interrogante ¿qué tiene que hacer el Defensor del Pueblo ante las quejas que rebasan su competencia?

Sin entrar en particularismos, considero menester señalar como principio general que esta Institución deberá admitir las quejas promovidas, aunque no fuere estrictamente competente, siempre que aparecieren razonables y, por su materia, posibiliten alguna gestión oficiosa. Su actividad, en este sentido, se asimilará a la de un “mediador”.

De esta manera, el DEFENSOR, acompañando aquellos reclamos que se ajusten a lo antes señalado, contribuirá a satisfacer las expectativas de los ciudadanos coadyuvando al afianzamiento de las instituciones democráticas.

Con lo hasta aquí manifestado adhiero a la tesitura expresada por el Sr. Convencional Constituyente Héctor Masnatta en cuanto a que el DEFENSOR DEL PUEBLO roza la idea de “abogado de la sociedad”, y en este sentido no puede admitirse reparos o cortapisas en cuanto a la admisibilidad de las quejas.

Por ello, para que esta asistencia al ciudadano por parte de la institución pueda ejecutarse, requiere necesariamente la activa cooperación de los funcionarios de la Administración Pública Nacional y los “delegados” en prestar servicios públicos.

Otra de las ideas que orientará el curso de acción está referida a la extensión de la presencia del DEFENSOR DEL PUEBLO a todo el ámbito del territorio nacional, dicho en el sentido de nacionalizar a la institución para que su actividad alcance a todos los habitantes de nuestro país cualquiera fuere su lugar de residencia, como directa consecuencia del Artículo 86 de la Constitución Nacional y del principio de igualdad que ella garantiza. No cumplir este mandato, importará un apartamiento de nuestra Carta Magna.

Es por ello que la institución deberá asegurar su presencia en todos los ámbitos geográficos, de modo tal que esa norma suprema y ese espíritu no se convierta en una mera declaración de principios. El mandato constitucional debe ser cumplido y los mecanismos que se utilizarán para desarrollar su función irán desde el armado de una red con los ombudsmen provinciales y municipales hasta la creación de delegaciones - en los lugares donde no existe-, y la suscripción de convenios con las ONG locales.

La participación de las ONG del interior del país deviene prioritaria porque se pretende alcanzar la mayor inserción que sea posible en el plexo institucional de las comunidades de todos nuestro país.

Las pequeñas ONG zonales o de la periferia, aunque limitadas en su organización o en sus recursos, podrán ser de utilidad para que el DEFENSOR DEL PUEBLO pueda destacar receptorías que desempeñen el rol de delegaciones, al mismo tiempo serán directamente beneficiadas por el apoyo técnico e institucional que el DEFENSOR DEL PUEBLO les brindará.

En otro orden y siguiendo el mandato legal que establece la necesidad de asegurar la defensa de los derechos individuales de incidencia colectiva, que se vieran hipotéticamente vulnerados por la deficiente prestación de servicios públicos controlados por entes reguladores creados al efecto, es que nuestra Institución en base a estadísticas propias obtenidas después de cinco años de actuación, implementará un programa de desarrollo y seguimiento de los sistemas operativos que hacen a la calidad del servicio - desde un concepto integral del mismo -, por el que se verificará el efectivo ejercicio del control de gestión por parte de los entes reguladores.

Cabe destacar, que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION tiene la invaluable atribución de estar legitimado para exigir y demandar el irrestricto respeto a los derechos humanos y actuar frente a los responsables de actos violatorios.

La misión esencial de la Institución es la defensa de los derechos fundamentales (vida, libertad, dignidad, propiedad, acceso a la justicia, seguridad) y su compromiso está vinculado a la protección de esos derechos tanto en su faz individual como colectiva. En ese aspecto, la Institución va asumir una posición firme e intransigente con todo aquello que atente o vulnere esos derechos.

El DEFENSOR DEL PUEBLO, desde su posición imparcial e independiente, está llamado a contribuir en la relación entre el Estado, las instituciones y la sociedad para lograr mejores condiciones que favorezcan la armonía, justicia y equidad de los sectores que integran la comunidad. Pero así como la Institución va a procurar por todos los medios de persuadir, incidir y mediar entre las necesidades del pueblo (sea este en su carácter de ciudadano, consumidor, usuario, etc.) y las obligaciones de las autoridades competentes para contribuir a la solución de los diversos problemas que se plantean; de la misma manera, ejercerá un estricto control de las funciones administrativas públicas y actuará con firmeza frente a todo acto que signifique abuso de poder, cualquiera sea el ámbito en que se origine.

Sobre este tema vamos a ser inflexibles, ya que la tarea primordial del DEFENSOR consiste en la protección de los derechos fundamentales de las personas en el ámbito de sus relaciones con el poder.

En los últimos tiempos los argentinos hemos aprendido a construir y preservar valores fundamentales: el respeto por la democracia, la libertad, la participación y la defensa de los derechos ciudadanos. Y en ese sentido, el DEFENSOR DEL PUEBLO velará para hacer cada vez más transparentes las acciones de la Administración Pública Nacional en pos de generar un

proceso de efectiva aplicación del Estado a las necesidades de la comunidad, en beneficio exclusivo de la democracia y la estricta defensa de derechos individuales y colectivos inalienables.

Espero que DIOS me ayude a cumplir con los objetivos planteados en defensa de los derechos humanos que están destinados a forjar una cultura de paz, de igualdad y de justicia social entre los hombres y mujeres de nuestra Patria.

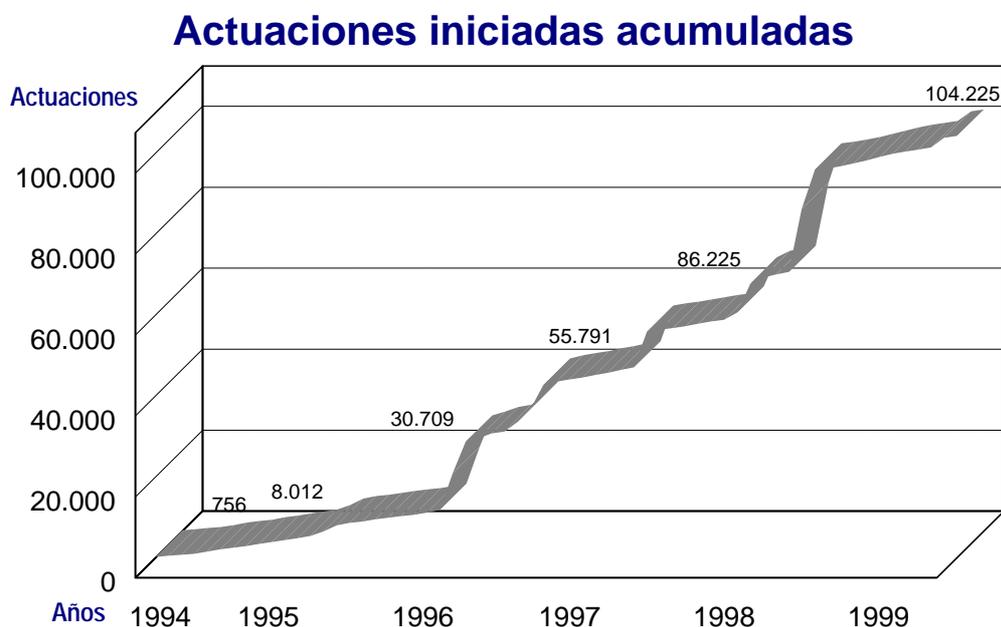


EDUARDO MONDINO
DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION

1. DATOS ESTADISTICOS

1.1. CANTIDAD DE ACTUACIONES

Durante el año 1999 se promovieron ante el Defensor del Pueblo de la Nación 18.000 actuaciones que, sumadas a aquellas iniciadas desde el 17 de octubre de 1994, fecha en que inició sus actividades la Institución, totalizan 104.636 actuaciones.



1.2. INCIDENCIA TEMATICA POR AREA

En el siguiente gráfico se ilustra la incidencia temática que han tenido las actuaciones promovidas durante el año 1999, en cada una de las Areas que componen el Defensor del Pueblo de la Nación.

Aunque en menor porcentaje respecto del período anterior, sigue siendo el Area de Administración Económica —cuya competencia incluye la prestación de servicios públicos, la actuación de los entes reguladores, la administración financiera y tributaria— la que concentra el mayor número de actuaciones, habiendo tramitado el 40,26% del total.

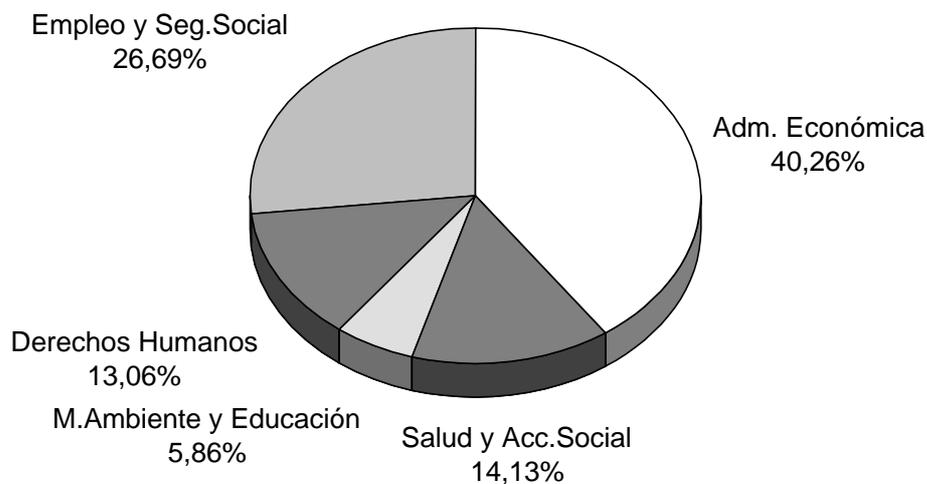
En segundo lugar y, con un incremento del 3,6% respecto de 1998, se encuentra el Area de Administración de Empleo y Seguridad Social que tramitó el 26,69% de las quejas promovidas.

El Area de Administración Sanitaria y Acción Social ocupó en este período, por primera vez, el tercer lugar en cantidad de actuaciones, habiendo intervenido en el 14,13% del total. Esto se debe fundamentalmente al fuerte incremento en solicitudes de asistencia para la obtención de pensiones no contributivas y a los problemas derivados de la mala prestación de los servicios por parte del INSSJyP (PAMI).

La incidencia temática de las quejas respecto de temas llevados por el Area de Derechos Humanos y Administración de Justicia no registró prácticamente variación, habiendo tramitado el 13,06% del total de las quejas del año.

Finalmente, el Area de Medio Ambiente, Administración Cultural y Educativa intervino en el 5,86% del total de actuaciones promovidas durante 1999.

Composición por áreas

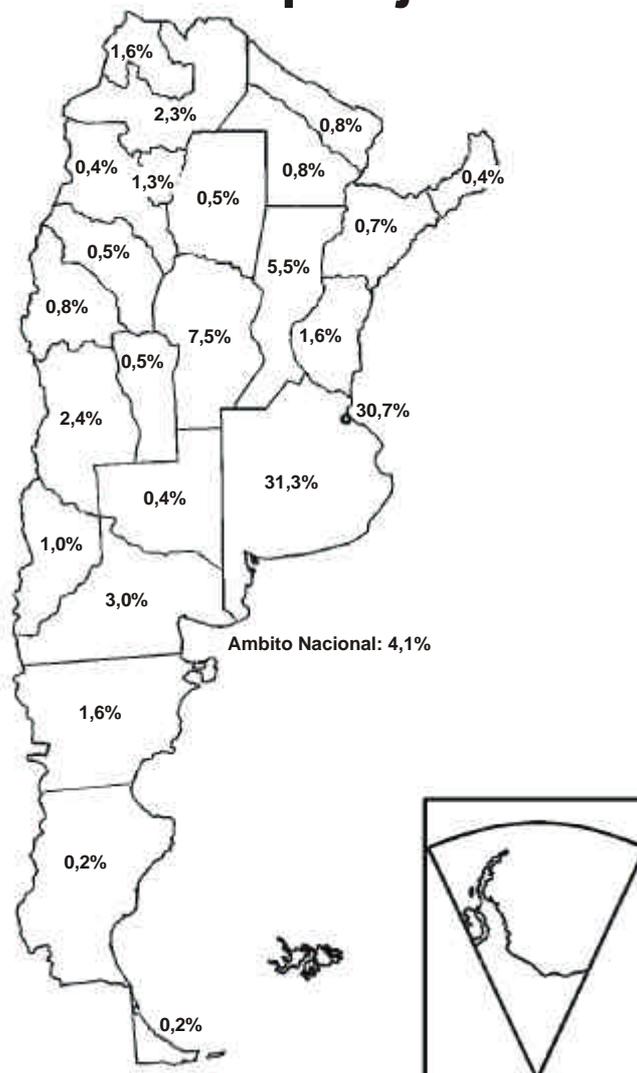


1.3. ACTUACIONES POR JURISDICCION

Se puede observar nuevamente, para el período 1999, un sensible incremento en las quejas recibidas desde el interior de la República Argentina respecto de aquellas promovidas por ciudadanos residentes en la Capital Federal, desde donde se recibió el 30,7% de las quejas en comparación con el 35,8% del año anterior.

Cabe destacar la influencia que tuvo en este hecho el incremento de las quejas recibidas desde las provincias de Córdoba y Río Negro entre otras.

Actuaciones por jurisdicción



1.4. QUIENES SE QUEJAN Y COMO LO HACEN

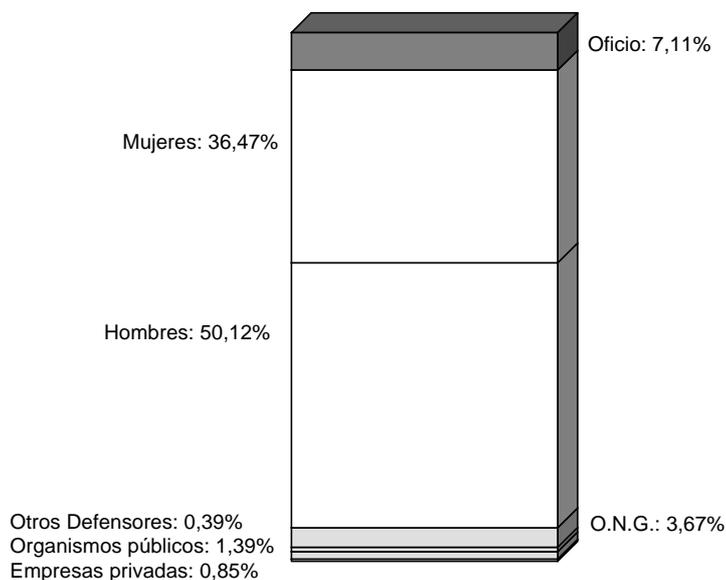
1.4.1. DISTRIBUCION POR SEXO Y ENTIDADES

Las actuaciones promovidas durante el año 1999 cambiaron considerablemente en su composición respecto del año anterior en lo que al carácter y sexo de los presentantes se refiere. Es así como el porcentaje de quejas presentadas por entidades creció sensiblemente, elevándose del 1,47% al 6,30% del total para el período informado.

Asimismo, los porcentajes se invierten respecto de 1998 al tener en cuenta el sexo de los presentantes, ya que el 50,12% de las actuaciones fue iniciada por hombres (45,28% en 1998) mientras que corresponde a las mujeres el 36,47% (53,25% en 1998).

Por otra parte, se registró un destacable aumento en las actuaciones promovidas de oficio por el Defensor del Pueblo de la Nación: de 0,91% en 1998 a 7,11% en 1999.

1.4.2. COMPOSICION DE LOS DENUNCIANTES



1.5. ATENCION AL PUBLICO

La oficina de Atención al Público, a cargo del Area de Registro, Notificaciones y Archivo, atiende un promedio de 40 personas por día en nuestra sede o sea 800 personas por mes, lo que asciende a un total de 9.600 al año.

Cabe señalar que no todas las consultas recibidas en Atención al Público dan origen a una actuación. En muchos casos, se les brinda asesoramiento sobre su situación o se los deriva a oficinas o instituciones más adecuadas para su atención.

Colaboran en esta tarea, los profesionales de las áreas temáticas, brindando información a aquellos quejosos que la solicitan acerca del trámite de sus actuaciones.

2. ORGANISMOS Y EMPRESAS GENERADORAS DE RECLAMOS Y ACTUACIONES

A continuación, se detallan los principales organismos y empresas involucrados en las quejas tramitadas en el Defensor del Pueblo de la Nación, discriminados según las Areas Temáticas intervinientes y en orden según la incidencia que tuvieron en el total de actuaciones de cada una de ellas.

2.1. AREA DE DERECHOS HUMANOS Y ADMINISTRACION DE JUSTICIA

Sistema de identificación de personas (involucra el control migratorio)

- Registro Nacional de las Personas
- Dirección Nacional de Migraciones
- Sistema de Control Federal de Ahorro (capitalización y ahorro y ahorro previo)
- Inspección General de Justicia

Sistema Penitenciario Nacional y Sistemas Penitenciarios provinciales (Mendoza, Santa Fe, Salta)

- Servicio Penitenciario Federal

2.2. AREA DE MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACION CULTURAL Y EDUCATIVA

- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable
- Comité Federal de Radiodifusión (COMFER)
- Universidad Nacional de Buenos Aires
- Secretaría de Cultura de la Nación
- Ministerio de Educación de la Nación

2.3. AREA DE ADMINISTRACION SANITARIA Y ACCION SOCIAL

- Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)
- Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales (CNPA)
- Superintendencia de Servicios de Salud (SSS)
- Obras Sociales integrantes del Régimen Nacional
- Obras Sociales provinciales y municipales
- Empresas prestatarias de servicios de salud prepagos.

2.4. AREA DE ADMINISTRACION ECONOMICA

- Secretaría de Comunicaciones de la Nación
 - Licenciatarias del servicio telefónico
 - Secretaría de Transportes de la Nación
 - Banco Hipotecario S.A.
 - Edesur S.A.
-

2.5. AREA DE ADMINISTRACION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

- Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)
- Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)
- Dirección General Impositiva (AFIP - DGI)
- Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT)

3. RELACIONES INSTITUCIONALES

Tal como ocurrió en años anteriores y prosiguiendo la labor de promoción de la figura del Ombudsman, el Defensor del Pueblo de la Nación participó en distintos eventos académicos:

a) A nivel nacional

- Invitado por la Universidad de Congreso y por la Asociación “Vecinos de la Provincia de Mendoza”, el día 8 de abril de 1999 viajó a la ciudad de Mendoza donde presentó dos disertaciones relativas a las temáticas de competencia del Defensor del Pueblo de la Nación.
- Presentó una disertación ante el Instituto de Derecho Constitucional del Consejo Profesional de la Abogacía de la provincia de Formosa en un acto realizado el 24 de marzo de 1999.
- En ocasión de visitar la sede de la Defensoría de la Comunidad Universitaria de la Universidad Nacional de Córdoba el día 15 de abril de 1999 a fin de suscribir un Convenio de Cooperación, dio una conferencia ante el alumnado de esta Universidad, a la vez que mantuvo reuniones de trabajo con su colega provincial.
- Disertó en la Jornada Académica “Defensoría del Pueblo: El nuevo espacio ciudadano”, realizada el 2 de julio de 1999 en la ciudad de Rosario, a instancia del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.
- Invitado por el H. Concejo Deliberante de Chacabuco, provincia de Buenos Aires, el día 6 de agosto de 1999 expuso en la sede de dicho cuerpo legislativo, sobre las funciones del Defensor del Pueblo de la Nación.
- En carácter de Defensor del Pueblo de la Nación y Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman, expuso en el Seminario Iberoamericano “Los Derechos Humanos y el Defensor del Pueblo ante el Nuevo Milenio”, organizado por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Córdoba.
- El día 4 de octubre asistió a la Novena Feria del Libro y presentó una disertación por invitación especial de su organizadora, la Biblioteca Sarmiento de la ciudad de Tres Arroyos, provincia de Buenos Aires.

b) A nivel internacional:

- Fue invitado por el Procurador del Ciudadano del Gobierno de Puerto Rico a participar durante los días 12 y 13 de abril de 1999 en la ciudad de San Juan de Puerto Rico en el “Seminario de Presentación y Discusión de los Reglamentos de la Oficina del Procurador y Juramentación de los Oficiales de Enlace”.

- En carácter de representante de América Latina, participó en las reuniones que el Comité Coordinador de Instituciones Nacionales de las Naciones Unidas llevó a cabo en la ciudad de Ginebra, durante los días 19 al 23 de abril.
 - Disertó en el “4º Congreso de Ombudsman Asiáticos”, que se realizó en Teherán entre los días 9 al 14 de mayo de 1999, cuya organización estuvo a cargo del Jefe de la Organización de Inspección General de la República Islámica de Irán.
 - Con motivo del convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito con el Comisionado para la Protección de los Derechos Civiles de Polonia - Ombudsman Nacional - efectuó entre el 15 y el 17 de mayo de 1999 una visita a la sede de dicha Institución, compartiendo jornadas de trabajo con los funcionarios que la integran e intercambiando experiencias sobre el tratamiento brindado a las quejas presentadas por la ciudadanía.
 - Expuso en el X Curso Interamericano de “Reforma del Estado y Derechos Humanos”, organizado por la Comisión Andina de Juristas del 7 al 10 de junio de 1999 en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.
 - Durante los días 14 y 18 de junio de 1999 el Defensor del Pueblo de la Nación visitó la sede del Control Yuan de la República de China y pronunció una conferencia ante dicho Controladuría y altos dignatarios de Taiwan. Durante esta ocasión, se suscribió el Convenio de Cooperación con el Ombudsman Nacional de Corea del Sur.
 - Invitado por el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras, en nombre del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, participó como expositor en el IV Congreso Anual de la citada Federación, realizado del 25 al 29 de septiembre en la ciudad de Tegucigalpa.
 - Con motivo del convenio de Cooperación suscrito con la Universidad de Cruzeiro do Sul, el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina efectuó una disertación sobre temas inherentes a sus funciones ante el alumnado de la citada casa de Altos Estudios y ante el Senado Federal de la República Federativa del Brasil en la Sesión oficial del día miércoles 18 de agosto de 1999.
 - Participó como expositor en el III Seminario Internacional “José Gaspar Rodríguez de Francia”, que con el patrocinio del Ministerio degli Affari Esteri della Repubblica Italiana y el Consiglio Nazionale delle Ricerche, llevado a cabo en la ciudad de Asunción del Paraguay los días 20 y 21 de septiembre de 1999.
 - En su calidad de Defensor del Pueblo de la Nación Argentina y Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman -I.O.I.-, suscribió en el día 18 de julio de 1999 en la ciudad de Montevideo, un memorándum de Entendimiento entre el citado Instituto y la UNESCO, representada en la ocasión por su Director General, Don Federico Mayor Zaragoza.
 - Expuso en el X Curso Interamericano de “Reforma del Estado y Derechos Humanos”, organizado por la Comisión Andina de Juristas del 7 al 10 de junio de 1999 en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.
-

4. CONVENIOS

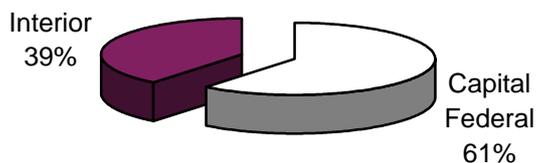
Siempre con la finalidad de promover y fortalecer la figura del Ombudsman no sólo en nuestro País sino en el mundo entero, se suscribieron Convenios de Cooperación Interinstitucional con:

- La Universidad Nacional del Sur (26/02/99)
- El Consejo Profesional de la Abogacía de la Provincia de Formosa (24/03/99)
- La Universidad de Congreso (08/04/99)
- El Programa de Servicios a la Comunidad "Los Vecinos" (08/04/99)
- La Defensoría de la Comunidad Universitaria de la Universidad Nacional de Córdoba (15/04/99)
- El Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata (27/04/99)
- El Defensor del Pueblo de Bolivia (26/02/99)
- El Control Yuan de la República de China (15/06/99)
- La Cámara de Comercio e Industria del Partido de San Miguel (13/07/99)
- La Universidad del Salvador (09/09/99)

Con idénticos fines que los convenios precedentemente enumerados y en su carácter de Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman, el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina y el Director General de la UNESCO, Don Federico Mayor Zaragoza, suscribieron un Memorándum de Entendimiento el 18 de septiembre de 1999 en la ciudad de Montevideo.

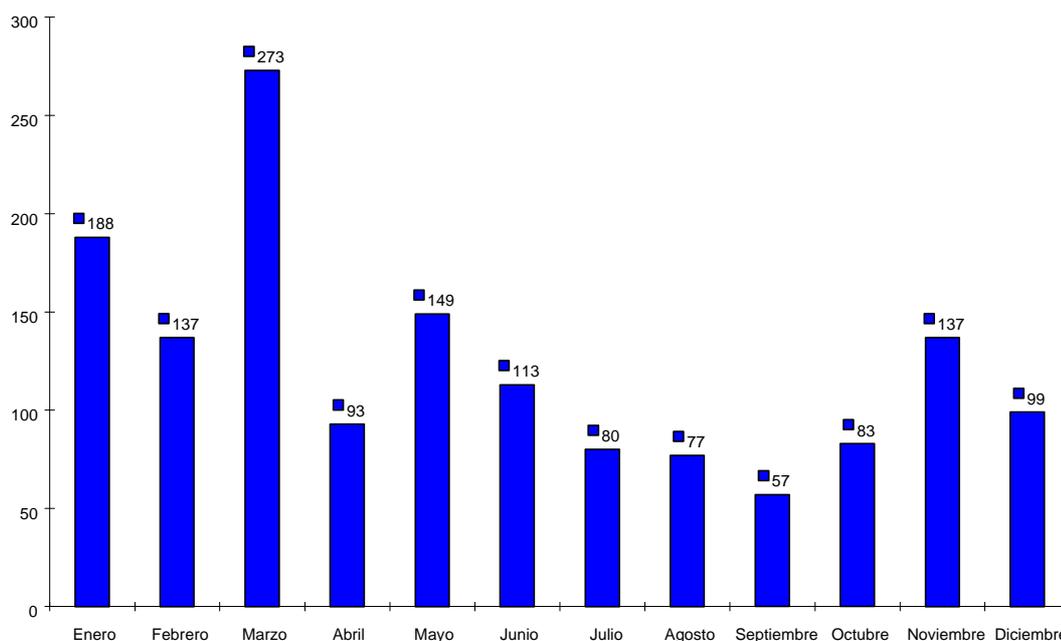
5. PRENSA

La presencia de la institución del Defensor del Pueblo de la Nación en la prensa gráfica nacional mostró, durante 1999, una tendencia similar a la de períodos anteriores. Nuevamente, como lo muestra el gráfico, se verificó una mayor inclusión en los medios escritos de la Capital Federal (61%) sobre los del interior del país (39%).



Detalle mensual

Si descomponemos la difusión de las actuaciones del Ombudsman mes a mes de 1999 podremos seguir, con mayor precisión, la relación existente entre la convocatoria de los temas y su distinto grado de adhesión por parte de la prensa gráfica nacional:



Enero: 188 apariciones (Acción de amparo para que se declarara inconstitucional el decreto del PEN que aplicaba una alícuota del 21% en el IVA a las empresas de medicina prepaga).

Febrero: 137 apariciones (Continúa el tema del IVA a las prepagas y se agregan el amparo contra la resolución que modificó el Reglamento General del Servicio Básico Telefónico y los reclamos de los usuarios afectados por el apagón de Edesur en la Capital Federal).

Marzo: 273 apariciones (La repercusión por la situación de los afectados en el apagón de Edesur totaliza el mes de mayor cantidad de apariciones).

Abril: 93 apariciones (La Justicia hace lugar a la acción interpuesta por el Ombudsman y declara inconstitucional la ley que aplicaba el monotributo a todos los profesionales que obtienen ingresos anuales no superiores a los 36.000 pesos).

Mayo: 149 apariciones (Un fallo hace lugar a la demanda interpuesta por la Defensoría y suspende el previsto aumento de las tarifas ferroviarias).

Junio: 113 apariciones.

Julio: 80 apariciones.

Agosto: 77 apariciones.

Septiembre: 57 apariciones.

Octubre: 83 apariciones.

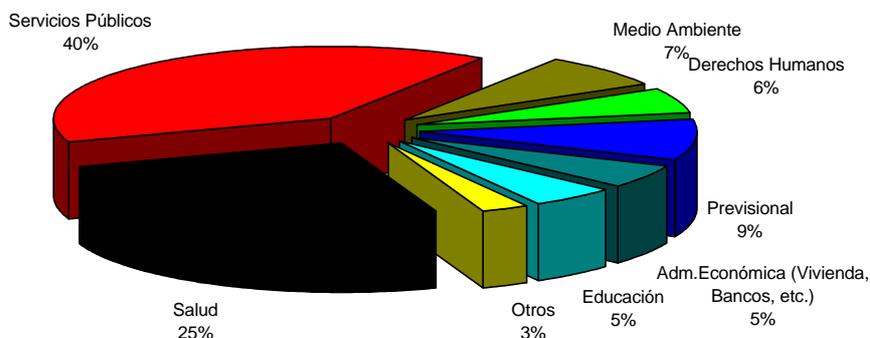
Noviembre: 137 apariciones (Acción de amparo de la Defensoría contra el PAMI para que garantice la provisión de medicamentos a los jubilados y a infectados por el SIDA).

Diciembre: 99 apariciones (Demanda para que se declaren nulos los decretos que aprobaban la renegociación del contrato de concesión para el transporte ferroviario de pasajeros de las ex-líneas Roca, San Martín y Belgrano Sur).

Repercusión por Temáticas

Durante 1999 se distribuyó entre todos los medios periodísticos un total de 208 gacetillas comunicando la actividad de la Defensoría de manera cotidiana.

Observando las distintas proporciones adquiridas por los temas durante el año podremos valorar cuales son las cuestiones que tuvieron mayor repercusión:



Radio y Televisión

También durante 1999 distintos programas de radio del interior del país abrieron espacios para reproducir las opiniones del Defensor. Entre los meses de Febrero y Octubre cumplió su cuarto ciclo el programa semanal de TV "El Pueblo y su Defensor", emitido directamente desde el edificio del Ombudsman nacional y retransmitido por Multicanal.

Internet

También durante 1999 se mantuvo constantemente actualizada por Internet la página del Defensor (www.defensor.gov.ar), que permite a los usuarios de la web consultar con facilidad las actividades de la Institución así como las leyes, normas y reglamentos que definen los alcances de su funcionamiento.

DERECHOS HUMANOS Y ADMINISTRACION DE JUSTICIA (I)

1. DIGNIDAD E IGUALDAD

1.1. TUTELA DE LOS DERECHOS DE LAS COMUNIDADES INDIGENAS DE LA REPUBLICA ARGENTINA

“Fueron hombres que vivieron una vida plena.

Nuestras culturas originarias vivieron afanosamente. Con cada salida del Sol, la vida comunitaria volvía a ser posible y el destino colectivo era un proyecto por el cual valía la pena ser un hombre de este lugar del mundo.

Pero un día el Sol se detuvo. Y todos quedaron inmóviles. En algunas regiones los vieron; en otras más adentro del continente, los presintieron: habían llegado otros hombres, de otras tierras, desde muy lejos. Habían venido hasta ellos. Eran extraños y traían artefactos desconocidos. Algunos transportaban la muerte. Otros, simbolizaban dioses; hasta tenían animales jamás vistos. Hablaban otra lengua. Tenían otro color de piel. Y otra vestimenta. Y otra forma de caminar. Venían más allá de las aguas interminables. De otro mundo. Y continuaban viniendo.

Habían llegado hasta ellos, irremediamente, a quedarse para siempre.”

Los hijos de la tierra, de Carlos Martínez Sarasola.

Una vez más, lamentablemente, se debe informar al H. Congreso de la Nación que los derechos humanos de las culturas originarias de nuestro país se encuentran gravemente afectados por la ausencia de políticas y acciones coherentes y continuas por parte de los ámbitos nacional y provincial.

La pobreza extrema y la falta de trabajo son las dos constantes que identifican a los pueblos originarios de nuestro país y sus comunidades. La ausencia de esfuerzos constantes, congruentes y consecuentes es el factor que más incide en su marginación.

Hasta el presente no se ha generado desde lo Nacional una política que permita coordinar cursos de acción entre éste y distintos ámbitos provinciales involucrados.

Es así que se ha corroborado, a través de las quejas y denuncias recibidas en esta Defensoría del Pueblo de la Nación, cómo se han producido los despojos de tierras a los pueblos originarios, especialmente el “modus operandi” que desde lo jurídico fue utilizado para instrumentar titularidades viciadas en su origen por el abuso de derecho, la mala fe, la arbitrariedad y la imposición de una cultura sobre otra.

Esta situación es crónica y se repite en todas las regiones del territorio nacional donde habitan las culturas originarias. Sus reclamos estuvieron y están referidos siempre a la satisfacción de sus necesidades básicas, al derecho a su identidad cultural, íntimamente relacionado con la propiedad comunitaria de la tierra y a la participación en los asuntos que afectan sus intereses.

Nuestras Comunidades Indígenas Argentinas no han sido consideradas sujetos de derecho hasta que la Constitución Nacional incluyó especialmente su existencia jurídica. Sin

embargo aún se les niega el derecho a la propiedad comunitaria de la tierra, aduciendo que el mismo no está contemplado en nuestro código civil.

Así, especialistas en derecho civil han convertido una cuestión de política constitucional y de derechos humanos básicos en una estrictamente jurídica referida a los aspectos civiles de la propiedad privada. En consecuencia, aún hoy nuestro país no ha ratificado el Convenio 169 de la OIT.

La realidad es elocuente; aún no se ha cumplido con el mandato constitucional. La miseria estructural y el olvido son aspectos de la vida cotidiana a la que se encuentran sometidas estas comunidades originarias que conforman la población de la República.

1.1.1. CONTROVERSIA EN TORNO AL CONVENIO 169 DE LA OIT

El Convenio N° 169 -OIT 1989- “Sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes” fue aprobado legislativamente por ley nacional N° 24.071 del 3 de abril de 1992. Aún no ha sido ratificado por el Poder Ejecutivo Nacional.

Hasta el presente, el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas (I.N.A.I.), dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social de la Presidencia de la Nación, no ha sido consultado por la Cancillería a fin de establecer la prioridad que implica su incorporación como tratado internacional para un substancial mejoramiento de la situación de las comunidades de los Pueblos Indígenas de la República Argentina.

Obviamente, esta respuesta manifiesta un profundo desconocimiento de la identidad cultural y de la composición pluriétnica de la población del país, como también de la existencia de los pueblos originarios que fueron especialmente reconocidos por un precepto Constitucional (artículo 75 inciso 17).

Es así que el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, a través de su Consejería Legal, en el dictamen N° 210 de 19 de junio de 1996 señala: “...no es un dato menor el hecho de que el Convenio 169 haya sido ratificado sólo por siete países desde que entró en vigor. Esta actitud renuente de los Estados revelaría, a su juicio, las serias dificultades que encuentran para adaptar el ordenamiento jurídico a las obligaciones que el Convenio les impone”.

Estas afirmaciones son las que han generado el más serio obstáculo a la ratificación del Convenio 169 por parte del Ejecutivo Nacional.

La suposición de que la no ratificación por otros Estados obedece a la necesidad de adaptar su ordenamiento jurídico no responde a ningún dato de la realidad internacional y del derecho comparado que se hayan podido constatar.

Por otra parte, no es tal la situación en nuestro país ya que existe el Registro Nacional de Comunidades Indígenas de la República Argentina, dentro del I.N.A.I., el cual otorga la personería jurídica a las comunidades, de manera que les permitiría estar en juicio a través de sus apoderados y obtener la propiedad comunitaria de la tierra.

Existen también registros provinciales de comunidades indígenas y se han entregado tierras bajo la modalidad comunitaria, previa gestión por parte de la comunidad de su personería jurídica.

En sentido contrario se expidió la Dirección General de Derechos Humanos de la misma Cancillería, basándose en el criterio expuesto en el dictamen de la Dirección General de

Consejería Legal. En su providencia dirigida a la Subsecretaría de Asuntos Consulares y Generales el 19 de agosto de 1999 señala: "Habiendo dictaminado nuevamente DICOL (fs. 27 a 29) desaconsejando la ratificación del Convenio 169 de la O.I.T., aprobado por Ley N° 24.071, **esta Subsecretaría no insistirá para que se analice la compatibilidad de ese Convenio con la legislación nacional vigente**".

En tanto, el 30 de noviembre de 1999, el Coordinador General Operativo del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas, de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación, responde al pedido de informes de esta Defensoría del Pueblo de la Nación del 21 de octubre de 1999 acerca de su opinión respecto de la ratificación del Convenio 169 de la O.I.T. Sobre este aspecto concluye: "la posición del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas de la República Argentina al día 12 de noviembre de 1999 es que la Nación Argentina **debe proceder al inmediato envío de los protocolos** a que se refieren los artículos 37 y 38 del Convenio 169 O.I.T.-1989- sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes para su registro y efectos que correspondieren, para que sea cierto lo que reza el Himno Nacional Argentino: "se remueven del Inca las tumbas, en sus huesos revive el ardor, lo que ve renovando a sus hijos de la Patria el antiguo esplendor"".

El H. Congreso de la Nación sancionó la Ley aprobatoria del Convenio en cumplimiento de las atribuciones otorgadas por la Constitución Nacional en el mentado artículo 75 inciso 17. Esta Ley promulgada y publicada en el B.O. implica una acción positiva por parte del Poder Legislativo Nacional en orden a la ratificación del Convenio 169 en el orden internacional.

La oposición de organismos **no especializados en cuestiones indígenas** impide la posibilidad de fortalecer el ordenamiento jurídico argentino con la ratificación de un instrumento internacional que contribuiría, en gran medida, a encontrar soluciones a los conflictos sociales que vive uno de los grupos más vulnerables y marginados históricamente en nuestro país: los pueblos indígenas originarios de la República Argentina.

1.1.2. ENTREGA DE LA PROPIEDAD DE LA TIERRA

A) Provincia de Jujuy

El Consejo de Organizaciones Aborígenes de la provincia de Jujuy (COAJ) solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en relación al cumplimiento por parte de las autoridades provinciales de los términos del Convenio celebrado entre el Ministerio de Bienestar Social de la provincia de Jujuy y la ex Secretaría de Desarrollo Social de la Nación el 27 de diciembre de 1996, ratificado por Ley provincial N° 5.030. Asimismo, señalan la inconstitucionalidad de la ley provincial ratificatoria así como también el incumplimiento del contenido del Convenio mencionado.

El Convenio tiene por objeto ejecutar el Programa de Regularización y Adjudicación de Tierras a la Población Aborigen de la Provincia de Jujuy para entregar los títulos a la población kolla de Quebrada y Puna y adjudicar tierras al pueblo guaraní en el Departamento de Santa Bárbara, siendo éste el único en que hay tierras fiscales desocupadas de la provincia.

La mencionada ley provincial en su artículo 3° prescribe que "...la adjudicación de las tierras en forma comunitaria... deberá, en todos los casos, ser aprobada por ley de la Legislatura ...". Así, cada entrega de tierras deberá ser objeto de un debate parlamentario a

nivel provincial impidiéndose la ejecución del Convenio con la Nación a través de la autoridad de aplicación del Poder Ejecutivo provincial.

Por su parte, el Instituto Jujeño de Colonización no se encuentra sujeto -en su carácter de autoridad de aplicación- al dictado de una ley provincial en cada caso de adjudicación de tierras fiscales.

Es así que, al momento de efectuarse la queja, se estaba promoviendo dentro del ámbito de competencia del Ejecutivo provincial un proyecto de Decreto Reglamentario de la Ley N° 4.394/88 para adjudicar 4 lotes que totalizan 11.000 has. a ser entregados a cuatro beneficiarios.

La denunciante acompañó abundante documentación sobre el caso, a fin de permitir un análisis objetivo de la cuestión planteada.

Esta Institución promovió una reunión con funcionarios del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas el 26 de setiembre de 1999. Los participantes informaron acerca de la situación del Convenio firmado entre la Secretaría de Desarrollo Social y el Gobierno de la provincia de Jujuy referido a un subsidio no reintegrable de \$1.538.185 para que proceda a la ejecución del "Programa de regularización y adjudicación de tierras en beneficio de la población aborígen" de la provincia.

El convenio fue aprobado por el Decreto del Ejecutivo Provincial N° 3.059 del 4 de junio de 1997 y ratificado por Ley provincial N° 5.030 del 12 de diciembre de 1997. Esta ley tiene un artículo -el 3°- que, como ya se señaló, resulta contrario a la letra del Convenio y facilita su incumplimiento. Ello es así toda vez que, contrariamente a lo establecido en la legislación provincial respecto al otorgamiento de tierras fiscales, no reclama el dictado de una ley en cada caso.

Se genera de esa forma una asimetría que agrava el tratamiento discriminatorio que sufren las comunidades indígenas originarias y favorece la entrega a terceros no indígenas a través del Instituto Jujeño de Colonización. El efecto inmediato es la colisión con la norma constitucional nacional que prevé la entrega de la propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan las comunidades y de otras aptas y suficientes para el desarrollo humano.

El Ejecutivo jujeño envió a la legislatura provincial un nuevo proyecto de ley por el que se deroga el artículo 3° de la mencionada ley y se modifica el actual artículo 2°. De concretarse la modificación de la ley en el sentido del proyecto, se eliminarían gran parte de las cuestiones planteadas por la interesada.

Se coincide con el contenido del proyecto de ley modificatorio de la N° 5030 por el que se aprueba el convenio indicado, cuya urgente modificación resulta necesaria a fin de evitar una multiplicación de trámites de aprobación legislativa que, en definitiva, impiden el cumplimiento del convenio y la entrega de la tierra a las comunidades.

Corresponde destacar que este Convenio resulta ser un compromiso político asumido por el Gobierno Nacional y el Ejecutivo provincial, desde el momento que fuera ratificado por el Presidente Menem y el Gobernador de Jujuy, Dr. Fellner.

El motivo que se señaló en el mensaje que envía el Bloque de Diputados Justicialistas es que "el Parlamento no goza de la atribución constitucional de autorizar o aprobar las adjudicaciones que efectúe el P. E."

Por otra parte, el INAI acompañó una nota que su Director dirigiera al Señor Ministro de Bienestar Social de la provincia en la que se efectúa un exhaustivo análisis de la Ley N° 5.030 y se señala expresamente el serio obstáculo para el cumplimiento del Convenio que se genera a partir de la inserción del artículo 3° de esa ley .

Con fecha 29 de setiembre, se recibió fax del INAI en el que se responde a un pedido de informes efectuado verbalmente en ocasión de la reunión realizada en esta Institución.

Asimismo, se solicitaron informes al Poder Ejecutivo provincial, a través del Ministerio de Bienestar Social de Jujuy sobre la venta de tierras (11.000 has. del Departamento de Santa Bárbara) a fin de conocer las reales posibilidades de adjudicación de tierras a las comunidades guaraníes de El Ramal, Departamento de Santa Bárbara, que se encuentran incluidas expresamente en el Convenio de Regularización y Adjudicación de tierras a la población aborígen de la provincia de Jujuy. Este pedido no fue contestado hasta el momento.

Sólo se recibió la respuesta del INAI, ratificando que el Programa suspende su ejecución con la sanción de la Ley provincial N° 5.030 aprobada por la legislatura provincial el 12 de diciembre de 1997, promulgada en 1998. Coincide esta circunstancia, según manifestación de la entonces Directora de Desarrollo Social de la provincia, con la aplicación de la totalidad de los fondos del Programa correspondiente a la primera etapa, solicitándose que presente la correspondiente rendición de cuentas.

B) Provincia de Salta

Afectación de derechos de la Comunidad Wichi de Hoktek T'oi

La Comunidad Wichi de Hoktek T'oi (Lapacho Mocho) denuncia la afectación de sus derechos como consecuencia de la usurpación y tala indiscriminada de bosques por parte de la Empresa los Cordobeses S.A.

Sus representantes, con personería jurídica otorgada por Resolución N° 2.166/96 de la ex Secretaría de Desarrollo Social de la Nación, solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en relación al conflicto planteado en torno a la tala indiscriminada de la cortina forestal nativa que separa las tierras comunitarias de las de propiedad de la empresa "Los Cordobeses S.A."

El conflicto se suscitó con motivo del intento de la tala del Bosque Autóctono linderero, de aproximadamente 8 hectáreas, por parte de empleados de la empresa mencionada.

Estos sucesos generaron un grave incidente que debió ser detenido por miembros de la misma Comunidad Wichi, con participación policial .

Estas circunstancias tienen derivaciones que afectan la supervivencia misma de esta población autóctona argentina ya que su economía comunitaria está basada en la caza, la recolección y la agricultura orgánica.'

Se debe destacar que todo el quehacer de la comunidad se relaciona íntegramente con su medio ambiente, del cual sus miembros extraen los recursos que utilizan para alimentarse, proveer a su salud y a la vida en comunidad

Es un hábitat ancestral ya que se trata de la población Wichi originaria de la franja occidental del Chaco salteño y se constituye en la fuente de su cosmovisión y de su identidad.

En los últimos años se ha producido la explotación comercial del territorio que ocupó este pueblo Wichi de manera originaria, pacífica e ininterrumpida y, en consecuencia, se le fue restringiendo el espacio vital.

De las 75.000 has. originarias, hoy ocupan sólo 29 en el Departamento de San Martín de la provincia de Salta, corriendo peligro su subsistencia y, más aún, su supervivencia.

En el presente caso se vulneran el derecho a la vida, la dignidad y la igualdad ante la ley a través de la depredación masiva del entorno natural que constituye el sustento de la comunidad indígena originaria de la franja occidental del Chaco salteño, además de generar la destrucción de la biodiversidad.

En ese sentido se estimó que correspondía exhortar al Ministerio de Gobierno y Justicia de la provincia de Salta a que se arbitren las medidas tendientes a tutelar los derechos de la Comunidad Wichi de Hoktek T'oi en el marco del artículo 75 inciso 17 de la Constitución Nacional, artículo 15 de la Constitución Provincial, artículos 14 y 15 de la Ley N° 6373/86 de Promoción y Desarrollo del Aborigen y a evitar que se altere el medio ambiente en el que aquella se encuentra inserta tradicionalmente y del cual extrae los recursos que utiliza para su alimentación, su salud y su vida comunitaria.

En el mismo sentido, se dirigió exhortación al Ministerio de Producción y Empleo de dicha provincia y se estimó que resultaba del caso poner en conocimiento del Poder Legislativo provincial los antecedentes de esta actuación.

Asimismo se solicitó al Director General de Medio Ambiente y Recursos Naturales de la Secretaría de Producción de la provincia de Salta que informe lo siguiente: 1- Si la empresa "Los Cordobeses S.A." del Departamento de San Martín, de esa provincia, se encuentra autorizada a realizar el desmonte del bosque nativo del predio de su propiedad; 2- En su caso, si esa Dirección General ha efectuado una evaluación del impacto ambiental y el grado de afectación a los derechos de la Comunidad Hoktek T'oi, la que ocupa 29 ha. de terreno vecino al de la empresa "Los Cordobeses S.A.". Cabe señalar que el predio que ocupa esta comunidad está titulado a su nombre; 3- Si existe autorización otorgada a esa misma empresa para desmontar la cortina forestal nativa que colinda con la Comunidad Wichi, en una extensión de 6 a 8 ha. que está fuera del límite de la propiedad de "Los Cordobeses S.A."; 4- Cuáles son las medidas que, dentro de su competencia, está facultado a arbitrar a fin de evitar daños irreparables en el ecosistema en el que se desenvuelve la vida comunitaria de este pueblo cazador - recolector. 5- En su caso, qué decisión se ha tomado al respecto.

Del pedido de informes no se recibió respuesta como tampoco se ha contestado la exhortación oportunamente formulada.

El conflicto continúa y la empresa fue autorizada a la tala por parte de las autoridades provinciales, según informó personalmente un representante de la comunidad recibido en la Defensoría.

1.2. PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

La problemática real de las personas discapacitadas en nuestro país dista de ser un tema advertido en su exacta dimensión e importancia, a pesar de que representan el 7% del total de la población.

Si consideramos que la discapacidad afecta a quien la padece y también a su entorno familiar, el porcentual estimado se eleva al 20%.

Y si realmente tomamos conciencia de que persona discapacitada es cualquier ser humano que, en forma permanente o transitoria, padece alteraciones que reducen su movilidad (niños en cochecitos, mujeres embarazadas, personas enyesadas, ancianos, etc.), el porcentaje estimado asciende al 40% de la población total.

Por lo tanto, lo correcto es asumir la defensa y la protección de los derechos de las personas con movilidad y comunicación reducidas, sean permanentes o transitorias.

La falta de reconocimiento del problema incluye a todo el tejido social. Pero no todos los sectores de ese tejido social tienen posibilidades de operar concreta y eficazmente sobre la realidad.

Esta Institución es y ha sido testigo de la reticencia, confusión y desconocimiento que tanto funcionarios como empresarios manifiestan ante el tema que les compete modificar.

Es por ello que las temáticas denunciadas a esta Defensoría por los interesados persisten y se repiten, pues los avances en las soluciones suelen ser lentos.

Es cierto que se ha avanzado en el reconocimiento de las barreras a la accesibilidad (sean estas urbanas, arquitectónicas o de transporte) para las personas con movilidad y comunicación reducidas, especialmente a nivel nacional.

Ejemplo de lo anterior es que en una actuación referida a las dificultades de accesibilidad que suponen los largos recorridos y pendientes de las rampas que deben ser transitadas desde las paradas de colectivos hasta los puentes peatonales, esta Institución ha logrado que tanto el Organismo de Control como la empresa concesionaria de la autopista estén cercanos a realizar una "experiencia piloto" en el país. Se instalarán ascensores que permitan que ser una persona con movilidad reducida no sea un motivo de discriminación.

Respecto del transporte ferroviario, se sigue trabajando en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones que las empresas concesionarias de los ferrocarriles tienen acerca de la adaptación de sus estaciones y material rodante.

Así también continúa la atención sobre la responsabilidad que le compete a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte y a la Secretaría de Transporte de la Nación.

En tal sentido, se ha recomendado a Trenes de Buenos Aires S. A. y a Transportes Metropolitanos General Roca el estricto cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigentes.

Asimismo, se ha dictado un recordatorio de los deberes legales y funcionales en relación a la fiscalización de obras y su correspondiente aprobación a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Respecto de la adecuación del Transporte Automotor de Pasajeros, si bien el órgano de control -la Comisión Nacional de Regulación del Transporte- ha obstruido la investigación por su reiterada falta de respuestas a pedidos de informe, se ha logrado que dicha Comisión instruya sumarios administrativos a aquellas empresas que no dieron cumplimiento a la adaptación de sus unidades en los tiempos legalmente establecidos.

Más lenta parece ser la toma de conciencia a nivel de autoridades provinciales, donde lo observable es que si bien existe legislación provincial y municipal referida al tema, las situaciones concretas no han sido resueltas o están recién en un comienzo de solución.

Esta Defensoría ha intervenido tanto de oficio como a petición de interesados en denuncias referidas a las provincias de Córdoba, Santa Fe, Buenos Aires y Tucumán.

Los temas referidos a estas provincias abarcan falta de accesibilidad a edificios públicos, barreras en los llamados elementos de urbanización, falta de reglamentación de leyes provinciales que impiden que lo normado sea puesto en acto, inaccesibilidad en el transporte y el derecho a libre tránsito y estacionamiento.

1.2.1. BARRERAS ARQUITECTONICAS

Perjuicios derivados de las dificultades de acceso a su domicilio para su esposo discapacitado como consecuencia del estacionamiento de motocicletas frente a su vivienda.

La interesada solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en razón de que su esposo, quien lleva prótesis en ambos miembros inferiores, encuentra dificultado el ingreso y egreso de su domicilio debido al estacionamiento de motocicletas en la acera correspondiente a una calle céntrica de la Capital Federal.

Tal información fue constatada por la realización de una inspección "in situ".

En consecuencia, se solicitó a la Subsecretaría de Transporte y Tránsito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que informe al respecto.

De la respuesta del mencionado organismo surgieron datos contradictorios entre la Dirección General de Vialidad y la Dirección General de Gestión Tránsito y Transporte: si bien se encuentra prohibido el estacionamiento de vehículos en las aceras, se acordó con la Policía Federal Argentina que se permita el ingreso de motos en el microcentro y su estacionamiento hasta tanto se concluya la elaboración de normas para los conductores de motocicletas.

La misma Dirección agregó que "...cada vez que se realizan controles y se producen infracciones por estacionamiento indebido de motos, sus conductores muestran actitudes muy agresivas y amenazantes hacia el personal actuante y en algunos casos al personal Superior, aún con Policía, a quienes solicitan se les indique los lugares donde se les está permitido el libre estacionamiento".

En consecuencia, se exhortó a la Subsecretaría de Transporte y Tránsito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que se arbitren las medidas necesarias para señalar, mediante la colocación de los carteles pertinentes, que la acera en cuestión es una zona expresamente prohibida para el estacionamiento de motocicletas.

Actuación por presunto incumplimiento de la Ley N° 24.314 y el Decreto N° 914/97 en el Acceso Norte.

A raíz de la presentación hecha por una agrupación de vecinos, se cursó pedido de informes al Órgano de Control de las Concesiones de la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires (OCRABA).

El órgano requerido adjuntó un cuadro indicativo de sentidos, longitud y pendientes de las dársenas de transporte de pasajeros y los puentes vehiculares peatonales existentes en la

zona de Vicente López, expresando que tales obras son anteriores a la sanción de la reglamentación citada.

En el informe remitido se informó que, de respetar las medidas previstas por la legislación para las rampas y dado que las alturas a salvar resultan mayores a 1,40 m., sus diseños y ejecución deberían observar la relación de 1:25 entre altura y longitud, lo que equivale a una pendiente del 4% con descansos. Por lo tanto, por cada metro de altura corresponde hacer un recorrido de 25 m.. De ello resultaría que los peatones, sean discapacitados o no, deberían recorrer 150 m. para subir o bajar de los puentes peatonales, que se multiplican por dos al llegar al otro extremo del puente, configurando un total de 300 metros.

Con la aplicación de la norma reglamentaria, es muy probable que los peatones desistan de hacer tan largo recorrido y que se arriesguen a intentar un cruce a nivel, generando un grave peligro y un esfuerzo excesivo para el caso de los discapacitados.

Solicitan que el organismo público interviniente en el particular se expida al respecto, ya que puede inferirse que las medidas previstas en la legislación para las rampas son aplicables al caso de edificios, pero no resultan prácticas para las autopistas.

Esta Institución solicitó información a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS).

En relación a las rampas peatonales para puentes de cruce en autopistas, el organismo informó que la reglamentación de la Ley N° 24.314 (Decreto N° 914/97) dispone como alternativas de otros medios de elevación a ascensores, plataformas elevadoras verticales y plataformas mecánicas que se deslizan sobre una escalera. Estas opciones pueden ser adoptadas si las pendientes de rampas ocasionan un perjuicio por la longitud de su recorridos.

Esta Institución propuso y llevó a cabo una inspección junto a técnicos de OCRABA y de la CONADIS, ya que es función del Comité de Asesoramiento y Contralor de esa Comisión verificar, asesorar técnicamente, proponer criterios de adecuación y formalizar denuncias sobre el incumplimiento de lo dispuesto por el decreto N° 914/97.

De la inspección realizada surgieron las siguientes observaciones:

- a) Las rampas de acceso desde y hasta las dársenas de colectivos no cumplen con los requisitos establecidos por la Ley N° 22.431, su modificatoria y el Decreto Reglamentario N° 914/97, en tanto la pendiente es excesiva.
- b) No poseen, además, los tramos de descanso de superficie plana y horizontal previstos por la norma legal.
- c) Respecto del puente que atraviesa el Acceso Norte, la observación simple indica que las pendientes correspondientes a su curvatura no lo tornarían inaccesible para el uso por parte de personas con movilidad reducida, sin perjuicio de lo cual se sugirió la colocación de un pasamanos o barra, que permitiría ser usado de apoyo.

Luego de reuniones mantenidas con el Comité de Asesoramiento y Contralor del cumplimiento del Decreto N° 914/97, la Concesionaria "Autopistas del Sol S.A." propuso la instalación de un ascensor en una parada de transporte público a seleccionar como "experiencia piloto" la que, una vez en funcionamiento, será evaluada en todos los aspectos técnicos y de uso social para analizar el tema posteriormente en forma general.

Dicha actuación se encuentra en trámite ante esta Institución.

1.2.2. ACCESIBILIDAD A EDIFICIOS PUBLICOS

Presunta discriminación de personas discapacitadas en la ciudad de Carlos Paz, provincia de Córdoba

Iniciada de oficio con motivo de una nota periodística publicada en el diario "La Mañana de Córdoba", titulada "Carlos Paz nos discrimina", donde se informa a la opinión pública acerca de las barreras arquitectónicas que presenta la ciudad de Villa Carlos Paz, que dificultan el acceso de personas con discapacidad motora a los edificios de uso público.

Entre los edificios mencionados se encuentran la Municipalidad, el Registro Civil y el Correo.

Lo denunciado ocurre a pesar de hallarse vigente, según informa la prensa, una ordenanza mediante la cual el Municipio adhiere a la normativa nacional de protección de los derechos de las personas discapacitadas (Ley N° 22.431, su modificatoria N° 24.314 y el Decreto Reglamentario N° 914/97).

Se solicitó a la Intendencia Municipal de Villa Carlos Paz que informara sobre la vigencia de la supuesta ordenanza.

De la respuesta del organismo surgió que, efectivamente, el Concejo Deliberante de la ciudad de Villa Carlos Paz sancionó el 9 de octubre de 1997 la Ordenanza N° 3.217.

Esta normativa dispone adherir a la Ley Provincial N° 8501/95 la que, a su vez, adhiere a la Ley Nacional de Protección Integral de las Personas Discapacitadas, en lo referente a las normas de accesibilidad al transporte como también a los edificios públicos o privados que cuenten con acceso de público.

La Intendencia Municipal transmitió a esta Institución su interés de cumplimentar con la legislación vigente sobre el tema, comprometiéndose a efectuar la adecuación paulatina de la Ciudad.

Además, a petición de esta Defensoría, el organismo adjuntó un informe elaborado por la Dirección de Planeamiento de ese municipio, sobre la accesibilidad o no, para personas con movilidad reducida, de los edificios públicos o privados de uso público de la ciudad.

Si bien algunos pocos edificios han sido adaptados, carecen de acceso aquellos en los cuales funcionan, por ejemplo, el Correo, el Registro Civil, la Cooperativa de Aguas, el Banco Provincia de Córdoba, otros bancos privados, la Dirección de Rentas de la Provincia, la Terminal de Omnibus, la mayoría de los Edificios Escolares y el Edificio Municipal, que sólo es accesible en su planta baja.

En esta investigación se constató la falta de cumplimiento de lo dispuesto por las normas legales que protegen los derechos de las personas discapacitadas, lo que genera una situación de discriminación.

Por tal motivo, se exhortó a la Intendencia Municipal de Villa Carlos Paz a que arbitre las medidas necesarias tendientes a adaptar todos aquellos edificios con acceso de público, sea su propiedad pública o privada, a fin de que se tornen completamente accesibles para las personas con movilidad reducida.

Presunta desatención de los derechos humanos de las personas discapacitadas de la provincia de Córdoba.

Se inició de oficio con motivo de una carta de lectores publicada en un diario de la provincia de Córdoba, donde se informaba a la opinión pública acerca de la falta de rampas para el acceso de personas con discapacidad motora al edificio donde residen los Tribunales de Familia de la ciudad capital de la provincia.

La denunciante, de profesión abogada, comunica que ha comparecido en diferentes oportunidades ante el Superior Tribunal de Justicia y el Colegio de Abogados debido a que el edificio donde residen los tribunales de familia carece de rampas, pasamanos a ambos lados de la escalera y, además, cuenta con ascensores en estado de precariedad.

De la respuesta de la Dirección General de Administración del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba surgió que, efectivamente, el edificio donde funcionan los Tribunales de Familia no cuenta con rampas para el acceso de personas discapacitadas que necesitan desplazarse en silla de ruedas.

Ello a pesar de que la provincia de Córdoba, por Ley N° 8501/95, ha adherido a la Ley Nacional de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida.

En consecuencia, se exhortó al Tribunal Superior de Justicia de la provincia de Córdoba para que, en cumplimiento de la legislación vigente y a fin de lograr que los edificios en los cuales funcionan tribunales de justicia provinciales se tornen completamente accesibles para las personas con movilidad reducida, se implementen las siguientes medidas: a) realización de un relevamiento que incluya a todos aquellos edificios en los que funcionan tribunales de justicia provinciales; b) verificación de la existencia o no de barreras arquitectónicas que impidan el desplazamiento de personas con movilidad reducida y c) proyecto y ejecución de la adecuación de los mismos a tales efectos.

En respuesta a la misma, el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de la provincia de Córdoba valoró positivamente el contenido de la exhortación y felicitó al Defensor del Pueblo de la Nación por su consecuente gestión en resguardo de los derechos enunciados en el art. 86 de la Constitución Nacional.

Por otra parte, en el curso de la misma investigación, esta Institución tomó conocimiento de que en la provincia se encuentra vigente la Ley provincial N° 8624/97 sobre Discapacitados, referida a la creación de la Comisión Provincial del Discapacitado y sus funciones.

Sin embargo, la mencionada Comisión no había sido constituida por faltar la reglamentación de la ley que la crea.

En consecuencia, también se dirigió una exhortación al Ministerio de Asuntos Institucionales y Desarrollo Social de la provincia de Córdoba a efectos de que se arbitren las medidas tendientes a reglamentar la Ley provincial N° 8624/97, con el fin de hacer efectiva la creación de la Comisión Provincial del Discapacitado.

En la actualidad, se continúa investigando el cumplimiento o no de la ley provincial.

Presunta falta de protección de las personas discapacitadas en la provincia de Santa Fe.

La información de prensa aparecida en un diario de la ciudad de Rosario y titulada "Los discapacitados encabezan las denuncias por discriminación" motivó el inicio de una investigación de oficio.

Se menciona que, en dicha ciudad, existe desde el año 1990 una ordenanza que prevé la instalación de rampas para discapacitados. No obstante, en Rosario no hay ningún edificio que contemple el acceso, tránsito y autonomía que deben tener las personas discapacitadas.

Luego de solicitar informes a varios organismos provinciales, las respuestas recibidas permitieron conocer que en el año 1998 se dispuso la creación de la Comisión Provincial para Personas con Discapacidad. Fue constituida, en realidad, con posterioridad a la intervención de esta Institución y recién en la actualidad está a estudio un proyecto de reglamento interno de funcionamiento de la misma.

Respecto de la adaptabilidad de los edificios con acceso de público de la ciudad de Rosario, la información brindada por la autoridad de ese Municipio permite la siguiente reconstrucción histórica:

- a) existe una ordenanza del año 1984 que prevé la accesibilidad a los edificios del Honorable Concejo Municipal y del Palacio Municipal.
- b) recién en 1994 (diez años más tarde) se publica un decreto que ordena llamar a licitación pública para realizar las obras tendientes a acondicionar los edificios públicos antes mencionados para personas discapacitadas.
- c) en el año 1996 (dos años más tarde), se fija un plazo de 60 días para dar cumplimiento a lo dispuesto por el decreto.
- d) en el año 1997 (un año más tarde) se dispone dar cumplimiento a los decretos anteriores.

Es notable la falta de colaboración de las autoridades municipales ante los pedidos de informes ampliatorios que esta Institución ha realizado.

No obstante ello, la actuación seguirá en trámite hasta tanto se verifique que tanto la provincia como la ciudad de Rosario han dado cumplimiento a las normativas de protección de los derechos de las personas discapacitadas.

1.2.3. TRANSPORTE FERROVIARIO

Presunta clausura de accesos a andenes

Los interesados, miembros del Honorable Concejo Deliberante de Lomas de Zamora y vecinos de Banfield, solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación a fin de evitar que la empresa Transportes Metropolitanos General Roca clausure los accesos a los andenes 2, 3 y 4 desde el túnel peatonal subterráneo de la estación Banfield de la provincia de Buenos Aires.

Asimismo, denunciaron que, en el paso de la calle Larroque, se colocó una casilla que impide el paso a personas discapacitadas.

A pesar de los reiterados reclamos efectuados ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, no obtuvieron respuesta satisfactoria.

Idéntico resultado corrieron los reclamos presentados ante la empresa Transportes Metropolitanos Roca.

Funcionarios de esta Institución recorrieron la estación ferroviaria en compañía de los ciudadanos denunciantes.

Posteriormente, se realizaron varios pedidos de informes a Transportes Metropolitanos General Roca y a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Sin perjuicio de los argumentos sustentados por ambos organismos, esta Institución insistió en conocer las medidas llevadas a cabo en relación al cumplimiento de los parámetros establecidos por el decreto N° 914/97, reglamentario de la Ley N° 22.431 y su modificatoria 24.314 sobre la Protección Integral de las Personas Discapacitadas, en los proyectos relativos a la remodelación de las estaciones ferroviarias de la Línea General Roca y, específicamente, en el referido a la estación Banfield.

También se requirió la opinión técnica de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas Discapacitadas quien, en tal sentido, respondió que el proyecto de remodelación no fue analizado por no haberse recepcionado oficialmente. No obstante, en la fotocopia del plano que obra en su poder se observan irregularidades como, por ejemplo, que una persona con movilidad reducida debe recorrer mayor trayecto que las demás.

Si bien, en su momento, la Comisión Nacional de Regulación del Transporte comunicó al Concesionario TMR el rechazo del proyecto de cierre de los accesos desde el túnel a los andenes 2, 3 y 4 así como la necesidad de reabrir la boletería del lado este ubicada frente al acceso al túnel y de readecuar el acceso a los andenes 2 y 3 desde las calles Larroque - Chacabuco para el uso por discapacitados de acuerdo a las condiciones previstas en el Decreto N° 914/97, la empresa no dio cumplimiento a lo observado por el Organismo de Control. Por esta razón, el Organismo de Control la intimó a cumplir las instrucciones dadas.

Si bien el incumplimiento haría pasible a la empresa de las penalidades previstas en los Pliegos de Condiciones Particulares de la licitación, los interesados se presentaron a denunciar que la multa aplicada no se había hecho efectiva y tampoco se produjo modificación en las condiciones de accesibilidad a la estación mencionada.

Funcionarios de esta Institución realizaron una nueva inspección que permitió corroborar que se mantenía la falta de condiciones de accesibilidad para personas discapacitadas, previstas en el Decreto N° 914/97, reglamentario de las Leyes N° 23.431 y N° 24.314.

En dicha oportunidad, un usuario del ferrocarril, discapacitado que se desplaza en silla de ruedas, entregó a los funcionario copia de la respuesta que la Empresa TMR emitiera ante su reclamo contra la estación Banfield.

En la misma, la Gerencia de Relaciones Públicas explicaba que, si bien el contrato de concesión exige a la empresa mejoras en cuanto al material rodante, la infraestructura de vías, estaciones y frecuencias no contempla la situación de las personas discapacitadas.

Por otra parte, la nota le comunicaba a este usuario que la empresa continuaba trabajando para alcanzar la excelencia de sus servicios, asumiendo un serio compromiso con los discapacitados.

Sin perjuicio del supuesto compromiso asumido por la empresa para la corrección de las obras ya ejecutadas, la lentitud con la que se procede a la adecuación de las mismas no

condice con las urgentes necesidades de las personas que reclaman que se respete su derecho a transitar libremente y en igualdad de condiciones.

Además, se requiere un control eficaz sobre el desarrollo de los proyectos y las obras realizadas por la empresa, por parte de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Por todo lo expuesto, se recomendó a Transportes Metropolitanos General Roca dar cumplimiento a los siguientes requisitos en todas aquellas estaciones de la Línea General Roca en concesión:

- a) ejecutar las obras y proveer los equipos necesarios para el ingreso y egreso de las personas con movilidad reducida -especialmente los usuarios de sillas de ruedas- en las estaciones con desniveles entre la vía pública, la zona de pago y andenes, conforme lo establecido en los Arts. 20 y 21 del Decreto Reglamentario N° 914/97;
- b) permitir el ingreso y egreso en forma autónoma y segura y la ubicación en el interior del material móvil de las personas con movilidad y comunicación reducida -especialmente los usuarios de sillas de ruedas-;
- c) brindar seguridad durante la permanencia y circulación en los andenes;
- d) ubicación en los andenes de zonas de descanso, mediante la colocación de asientos con apoyabrazos y apoyos isquiáticos;
- e) brindar información y seguridad en todo el sistema de estructuras fijas y móviles, mediante la adecuada señalización visual, auditiva y táctil;
- f) proveer de dos espacios en el interior de cada coche destinados a sillas de ruedas, ubicados en la dirección de marcha del vehículo, con los sistemas de sujeción correspondientes, pudiéndose ubicar en estos lugares, según las necesidades, dos asientos comunes rebatibles;
- g) disponer en el interior de cada coche de una zona para los apoyos isquiáticos; la barra inferior del apoyo estará colocada a 0,75 m desde el nivel del piso y la barra superior a 1,00 m desde el nivel del piso y desplazada horizontalmente 0,15 m de la vertical de la barra inferior; se considerará un módulo de 0,45 m de ancho por persona;
- h) disposición en el interior de cada coche de pasamanos verticales y horizontales, dos asientos de uso prioritario por parte de personas con movilidad y comunicación reducidas, debidamente señalizados, según la Norma IRAM 3722, con un plano de asiento a 0,50 m del nivel del piso y un espacio para guardar bolsos o cochecitos de bebés, que no interfieran la circulación;
- i) adoptar las medidas necesarias para que las máquinas expendedoras de boletos y los molinetes de acceso a los andenes sean totalmente accesibles para personas con movilidad y comunicación reducidas.

Y, además, teniendo en cuenta las fallas descubiertas en relación al control, se recordó a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte sus deberes legales y funcionales respecto a la fiscalización de las obras y a la aprobación de las mismas, en lo que respecta al pleno cumplimiento de la Ley N° 22.431, su modificatoria N° 24.314 y el Decreto 914/97.

Si bien Transportes Metropolitanos General Roca S.A. ha respondido a la recomendación efectuada por esta Institución manifestando su voluntad de realizar las obras necesarias, la actuación aún se encuentra en trámite ante esta Defensoría.

Presunta violación de los derechos humanos de personas discapacitadas residentes en el partido de Vicente López, provincia de Buenos Aires.

Se han recibido en esta Institución numerosas quejas relativas a la falta de accesibilidad para personas con movilidad y comunicación reducidas a los medios de transporte ferroviario de las líneas Mitre y Sarmiento concesionadas a Trenes de Buenos Aires S.A..

Oportunamente, esta Defensoría había recomendado a la empresa Trenes de Buenos Aires la adopción de diversas medidas como, por ejemplo, la instalación de rampas para el acceso de personas discapacitadas a las estaciones ferroviarias bajo su concesión.

A fin de verificar el cumplimiento de la misma, se efectuaron varias recorridas de inspección en ambas líneas, constatándose la falta de adecuación arquitectónica de las estaciones ferroviarias y del material rodante.

Luego de realizar diversos pedidos de informe a la empresa Trenes de Buenos Aires S.A., a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte y a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas y tras una intensa investigación, se decidió recomendar a Trenes de Buenos Aires en idénticos términos que a Transportes Metropolitanos General Roca S.A., que observe el estricto cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, tanto de las obras que deben ser ejecutadas, como así también de aquellas que fueron realizadas incorrectamente.

Por otra parte, resulta llamativo que, en las obras ya ejecutadas tanto los planos de remodelación como la colocación de las máquinas expendedoras de boletos y los molinetes de acceso a los andenes fueron evaluados y aprobados por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Lo anterior indica claramente que el organismo de control no ha cumplido acabadamente con su misión.

Por tal motivo, se recordó a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte sus deberes legales y funcionales relativos a la fiscalización y aprobación de las obras de las líneas Mitre y Sarmiento en lo que respecta al pleno cumplimiento de la Ley N° 22.431, su modificatoria N° 24.314 y el Decreto N° 914/97.

Con posterioridad al dictado de ambas resoluciones, se realizaron nuevas inspecciones con funcionarios de los organismos involucrados a las estaciones ferroviarias que ya habían sido remodeladas.

Se verificó tanto lo que fue realizado correctamente como aquellos detalles pendientes de una adecuada resolución.

Respecto del recordatorio de los deberes legales dictado a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, el órgano de control mantiene informada a esta Institución sobre el proyecto de remodelación de un segundo grupo de estaciones.

Ha devuelto a la empresa parte de la documentación presentada con observaciones referidas a las obras civiles y ha dado intervención, además, a la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas a fin de que brinde asesoramiento técnico.

Dicha Comisión continúa con su ayuda técnica y, de hecho, ha devuelto en varias oportunidades los proyectos remitidos por la empresa, con observaciones sobre aquello que debe ser modificado.

La empresa TBA se encuentra elaborando las correcciones indicadas.

Esta actuación aún se encuentra en trámite ante esta Defensoría del Pueblo de la Nación.

Falta de accesibilidad al servicio ferroviario "El Tucumano" para personas discapacitadas motoras

La interesada, madre de un discapacitado, presenta su queja a esta Institución porque el tren "El Tucumano", servicio de Tucumán Ferrocarriles S.A. (TUFESA), no cuenta con rampas de acceso a los vagones.

Se solicitaron informes a la presidencia de la mencionada empresa, la que informó que, en virtud de las características de los vagones (Diesel), las dimensiones de las puertas de acceso a los mismos son notablemente más pequeñas que las de una silla de ruedas.

En relación a la adaptación del interior de los coches, la empresa informó que se están reservando espacios para las sillas de ruedas.

Por otra parte y a petición de esta Institución, la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas informó que tiene a estudio alternativas que permitan solucionar el problema que obliga a personas con movilidad reducida abordar un coche "Diesel" de transporte ferroviario. En principio, se destacó la posibilidad de acceder mediante rampa a un solado sobreelevado en los principios y fines de los andenes, quedando a solucionar el tema del ancho de las puertas de ingreso a los vagones.

Asimismo, la mencionada Comisión solicitó a la Gobernación de la Provincia que arbitre las medidas para estudiar y ejecutar las factibilidades de adaptación del ferrocarril de esa provincia, ofreciendo para ello todo el asesoramiento necesario.

Ante la falta de respuesta del Gobernador, esta Defensoría pidió informes, estando a la espera de la respuesta a los mismos.

1.2.4. TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS

Inconvenientes de las personas que se desplazan en silla de ruedas para ascender y descender de los vehículos de Transporte Automotor de Pasajeros

Se continuó con la investigación iniciada el año anterior. Vencido el plazo estipulado por la Resolución 420/98 de la Secretaría de Transporte, referido a la obligatoriedad para hacer efectiva la colocación de los dispositivos mecánicos previstos para las unidades de piso bajo y semibajo del Transporte Automotor de Pasajeros, se cursó un pedido de informe a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

El organismo requerido adjuntó un listado de aquellas empresas que no dieron cumplimiento a lo establecido por los Decretos Nros. 914/97, modificado por su similar 467/98 y la Resolución S.T. N° 426/98.

A las mismas se les ha iniciado sumario.

La presente investigación se ha visto obstruida por la reiterada falta de respuesta de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Presunto incumplimiento de normas que disponen la renovación de vehículos de transporte de pasajeros para posibilitar el acceso al servicio de personas con movilidad reducida

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación a fin de lograr la efectiva aplicación de una ley nacional en la ciudad de Río Cuarto, provincia de Córdoba.

Como antecedente, puso en conocimiento de esta Institución lo actuado de oficio por esa Defensoría local en un expediente referido a la efectiva aplicación y contralor de la legislación vigente en favor de aquellas personas con aptitudes diferentes, a efectos de lograr su total integración. El tema puntual es la barrera interpuesta al acceso del transporte público urbano y suburbano de corta y media distancia.

En la resolución administrativa producida por la Defensoría de la Ciudad de Río Cuarto, se reclamó a la Sociedad Anónima Transportes Ciudad de Río Cuarto, la observancia de la Ley de la Nación N° 22.431, especialmente en lo relacionado a la incorporación de unidades de pasajeros con adaptaciones para el ingreso y egreso en forma autónoma y segura y la ubicación en su interior de personas con movilidad y comunicación reducidas, contemplando la incorporación de unidades de piso bajo por renovación del parque automotor.

Además, la Defensoría local recomendó al Departamento Ejecutivo Municipal que le exija a la concesionaria del transporte colectivo público de pasajeros el cumplimiento de la legislación mencionada.

Sin embargo, las normas legales sobre la protección de los derechos de las personas discapacitadas citadas en la resolución del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto son de carácter nacional.

Esta Institución tomó conocimiento de la existencia de la Ley provincial N° 8501/95, mediante la cual la provincia de Córdoba adhiere a la Ley Nacional N° 22.431 de Protección Integral de las Personas Discapacitadas y a su modificatoria Ley Nacional N° 24.314 de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida, respecto a los artículos 20, 21 y 22 contenidos en el Artículo 1° de la citada norma legal.

En consecuencia, se solicitó a la Intendencia Municipal de Río Cuarto informe acerca de las normas locales de protección de los derechos de las personas discapacitadas.

De la información obtenida, se pudo establecer que si bien la Municipalidad, por medio de una Ordenanza, adhirió a la normativa nacional establecida en la Ley N° 22.431 y a uno de sus decretos reglamentarios, este decreto no contempla la incorporación de unidades de piso bajo por renovación del parque automotor.

Esta última cuestión sí se encuentra contemplada en dos decretos reglamentarios de la Ley N° 22.431, pero a los cuales la autoridad municipal no adhirió. Por lo tanto, no tiene obligación legal de cumplir con las previsiones contempladas en esa reglamentación.

De todas maneras, como son las autoridades locales quienes tienen el deber de garantizar una acabada tutela de los derechos de las personas con movilidad reducida, dentro del ámbito espacial de su competencia, esta Institución consideró procedente exhortar al Honorable Concejo Deliberante de Río Cuarto, provincia de Córdoba, a fin de que se arbitren las medidas necesarias tendientes a la adhesión por parte de la ciudad de Río Cuarto a la Ley Nacional 24.314, que modifica a la ley 22.431; y sus Decretos Reglamentarios Nros. 914/97 y 467/98 del P.E.N.

1.2.5. LIBRE TRANSITO Y ESTACIONAMIENTO

Indebida aplicación de una infracción de tránsito a una persona discapacitada en jurisdicción de la Municipalidad de Santa Rosa, provincia de La Pampa

Integrantes de la Asociación Distintas Actividades de Rehabilitación, de la ciudad de Santa Rosa, de la provincia de La Pampa, comunicaron al Defensor del Pueblo de la Nación que un Inspector Municipal de esa ciudad labró un acta de infracción contra el presidente de la Asociación, quien es discapacitado y está habilitado a utilizar el Símbolo en Automóviles expedido por el Servicio Nacional de Rehabilitación y Promoción de la Persona con Discapacidad.

Si bien el acta de infracción fue anulada cuando la persona damnificada se hizo presente ante el Juzgado de Faltas de la Municipalidad de la ciudad, la circunstancia anterior dejó al descubierto el desconocimiento del inspector de tránsito respecto del símbolo internacional de libre tránsito y estacionamiento, de uso en aquellos vehículos que transportan personas con movilidad reducida.

Se solicitó al Secretario Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de La Pampa información respecto de la legislación local referida al tema, lo que permitió ratificar que, si bien la ciudad de Santa Rosa cuenta con diversas normas municipales que protegen los derechos de las personas con movilidad y comunicación reducidas, la provincia no ha adherido a la ley que prevé el libre tránsito y estacionamiento para aquellos vehículos conducidos o que conduzcan a personas discapacitadas y que portan el Símbolo Internacional de Acceso

En consecuencia con lo expuesto, se exhortó a la Intendencia Municipal de la ciudad de Santa Rosa a efectos de que se arbitren las medidas necesarias que garanticen el derecho al libre tránsito y estacionamiento para aquellas personas con movilidad reducida que conduzcan vehículos o sean transportadas en ellos.

La mencionada exhortación fue respondida positivamente por la Municipalidad de Santa Rosa, de la provincia de La Pampa.

Además, los interesados agradecieron al Defensor del Pueblo de la Nación por la labor realizada.

Aparente falta de control acerca del uso de los espacios destinados al estacionamiento de vehículos que transportan a personas discapacitadas, por parte de la Municipalidad de la ciudad de Córdoba

Se promovió de oficio, a raíz de una carta de lectores aparecida en un diario de la provincia de Córdoba referida a la supuesta falta de control sobre el uso de los espacios destinados al estacionamiento de vehículos que transportan a personas discapacitadas por parte de la Municipalidad de la ciudad capital de la mencionada provincia.

Además, se comunicaba que en calles del microcentro, los espacios destinados al estacionamiento para automóviles conducidos por personas con discapacidad son insuficientes y no son respetados por el resto de los ciudadanos.

La Ley Nacional N° 22.431, modificada por su similar 24.314 y su decreto reglamentario 914/97, establece en su artículo 22 sobre vehículos particulares, que las personas con movilidad reducida tendrán derecho a libre tránsito y estacionamiento de acuerdo a lo que

establezcan las respectivas disposiciones municipales, las que no podrán excluir de estas franquicias a los automotores patentados en otras jurisdicciones. Las franquicias de libre estacionamiento serán acreditadas por el distintivo de identificación a que se refiere el artículo 12 de la Ley N° 19.279.

Se solicitó a la Municipalidad de la ciudad de Córdoba un informe sobre las cuestiones denunciadas.

De la respuesta del organismo requerido surgió que mediante el Decreto N° 242/"G"/92, del cual se adjuntó copia, se permite la libre circulación y se facilita el estacionamiento de los automóviles conducidos por personas discapacitadas.

En el área central de la ciudad existen 259 espacios destinados a tales efectos.

Respecto a las obleas de libre circulación, se informó que en el año 1997 se confeccionaron 284 y más de 239 en el año 1998.

Por otra parte, se informó que ese municipio no ha receptado reclamos suficientes que demuestren la insuficiencia de los espacios de estacionamiento demarcados para discapacitados.

La autoridad competente para el cumplimiento del Código de Tránsito Municipal de la ciudad de Córdoba es el Departamento Ejecutivo de dicho municipio.

La misma informó que es la Subdirección de Policía Municipal quien controla diariamente todos los espacios habilitados para el estacionamiento de vehículos que sean conducidos o conduzcan personas con movilidad reducida.

Asimismo, a la respuesta se agregaron un cuadro y un gráfico de barras sobre los registros obrantes en esa Subdirección, de cuyo análisis se desprende que, durante el período enero-octubre de 1998, se labraron 2.956 Actas de Constatación y se trasladaron al Depósito Municipal 1.165 vehículos.

Esta actuación fue concluida por resultar suficiente la respuesta del organismo involucrado en la denuncia de prensa.

1.3. DISCRIMINACION

1.3.1. POR DISCAPACIDAD

Negativa al otorgamiento de un crédito por ser no vidente, por parte de las autoridades del Banco Francés

Un interesado planteó haber sido objeto de discriminación por parte de Credilogros (Banco Francés) que le negó el otorgamiento de un crédito en razón de su condición de no vidente.

Señaló que tal actitud de la Entidad en modo alguno puede atribuirse a su solvencia económica ya que respecto de ella ni siquiera se le formuló pregunta alguna.

A los efectos de la investigación de los hechos descriptos, se requirieron los pertinentes informes a la Gerencia de Créditos de Credilogros y al Banco Francés.

La Entidad respondió que, cuando se presenta una persona no vidente a gestionar un crédito, se le solicita un codeudor que pueda leer, aceptar y firmar la documentación requerida para el otorgamiento del mismo.

Se le solicitó al Banco Central de la República Argentina que se expida al respecto.

Mediante la respuesta se informó a esta Institución que las normas emanadas del Banco Central de la República Argentina no hacen distinciones de índole alguna en materia de realización de operaciones con entidades financieras por parte de personas con alguna discapacidad física, siendo aplicable, cuando corresponda, lo previsto en la legislación de fondo.

Es decir, quedan exceptuados, según el Código Civil, las personas declaradas incapaces, las personas por nacer, los menores impúberes, los dementes y los sordomudos que no saben darse a entender por escrito.

Es claro que los no videntes no son personas incapaces conforme lo dispone el Código Civil.

Si bien resulta razonable que las entidades bancarias que suscriben contratos de préstamo en dinero con personas no videntes no inhabilitadas adopten algún tipo de resguardo en orden a la seguridad jurídica de los negocios, no lo es menos sostener que resulta excesivo y discriminatorio requerir un codeudor, cuando habitualmente no se toma ese recaudo con personas videntes.

Ello da cuenta suficiente de que, aunque una persona ciega disponga de capacidad económica suficiente para hacer frente a un crédito, se le exige un codeudor. Esto produce un agravamiento en las condiciones de contratación, cuando en realidad lo que se debe tener en cuenta es la facilitación del conocimiento fehaciente de tales condiciones.

Este pleno conocimiento se puede obtener por otros medios como, por ejemplo, utilizando contratos impresos en escritura Braille o también dejando constancia notarial de que el no vidente tomó conocimiento de las condiciones del contrato.

En base a tales alternativas, esta Defensoría recomendó al Banco Central de la República Argentina que disponga de mecanismos no discriminatorios que garanticen la seguridad jurídica tanto de los bancos como de los clientes no videntes.

La Entidad respondió positivamente a la recomendación efectuada, acompañando copia de la Comunicación "B" 6572 dirigida a las entidades financieras, mediante la cual recuerda a las entidades financieras que "las normas emitidas por ese Banco no hacen distinciones de índole alguna en materia de realización de operaciones con personas que presenten alguna discapacidad física".

1.3.1. POR NACIONALIDAD

Afectación de derechos constitucionales ante la aplicación de una norma que veda la posibilidad de ejercer la profesión de traductor a personas extranjeras

La interesada solicitó la intervención de esta Institución en lo que consideró una circunstancia discriminatoria: por ser extranjera con residencia permanente en el país no puede ejercer la profesión de Traductora Pública, una vez finalizados los estudios de la carrera que cursa en la Universidad de Buenos Aires.

Se siguió trabajando en esta temática pues, a pesar de que por la labor realizada el Ministerio de Justicia de la Nación envió copia del Proyecto de Ley y del Mensaje elaborado por la Secretaría de Asuntos Técnicos y Legislativos al Honorable Congreso de la Nación, proponiendo modificaciones a la Ley N° 20.305, luego de 1 año de girar de dependencia en dependencia aún no ha sido firmado por el Señor Ministro. Su sanción superaría la situación denunciada por discriminatoria.

De tal manera, la discriminación hacia cualquier extranjero que quiera ejercer la profesión de traductor en nuestro país persiste.

1.4. NEUROPSIQUIATRICO COLONIA MONTES DE OCA

1.4.1. CARACTERISTICA DE LA PROBLEMATICA

La Colonia Montes de Oca que, por la cantidad de pacientes internados con distintas patologías sin ningún tipo de tratamiento adecuado ni criterio en su admisión, carencia de profesionales, enfermeros, auxiliares, etc. con múltiples irregularidades que se van desplazando de una gestión directiva a otra y, sobre todo, sin una política de salud mental adecuada a las necesidades a la población de pacientes, se encuentra en una situación problemática en la que intervienen muchos y variados factores.

La burocracia imperante y, por consiguiente, la indiferencia por parte de los funcionarios que tienen poder de decisión sobre lo que acontece y las irregularidades que surgen llevaron a que algunas propuestas importantes y razonablemente sustentadas no tuvieran lugar.

1.4.2. RELEVAMIENTO DE DISFUNCIONALIDADES

Entre las disfuncionalidades que hacen a la estructura de la institución se destacan:

- a) falta de una discriminación adecuada de las diferentes patologías de los pacientes;
 - b) normas específicas para la admisión y egreso de pacientes;
 - c) falta de tratamientos adecuados a las distintas patologías;
 - d) falta de una decisión firme, razonada y adecuada a las circunstancias de la enferma mental en relación a la prevención de embarazos mediante procedimientos efectivos como, por ejemplo, la colocación de un D.I.U. (dispositivo intrauterino) ya que, por las características de esas pacientes en edad fértil, la situación que viven y su exposición a frecuentes violaciones por pacientes o agentes que trabajan en la Colonia, las posibilidades de embarazo son muchas. Además, según el informe de la SIGEN, no existen constancias de haberse dado intervención al juez competente ni de haber comunicado tal situación al curador;
 - e) falta de profesionales que trabajen verdaderamente en la institución las horas necesarias pactadas y de enfermeros capacitados en atender a enfermos mentales. Excesiva cantidad de agentes administrativos.
 - f) control de la contabilidad presupuestaria. Según el informe de la SIGEN, se detectaron disfuncionalidades (utilización de registros y formularios sin foliar ni rubricar con
-

- enmiendas y tachaduras, excesiva cantidad de personal con licencia por enfermedad por largo tratamiento, personal que cubre guardias médicas sin contrato, etc.);
- g) falta de control de stock de medicamentos. Existencia de medicamentos vencidos;
 - h) condiciones inadecuadas en la infraestructura edilicia y falta de mantenimiento de la misma;
 - i) falta de curadores.

Si bien las disfuncionalidades mencionadas son las detectadas desde un comienzo por los distintos profesionales actuantes y por la SIGEN de enero de 1996, posteriormente no hubo constatación de cambios sustanciales en la situación del establecimiento.

Aunque como resultado del trabajo realizado por esta Institución se han alcanzado algunos logros respecto a la problemática general de esa Colonia (tramitación de documentos de identificación de los pacientes, aplicación de la Ley N° 24.193 art. 27 inc. c), designación de personal para el servicio de radiología), no se consideran suficientes atento a que la problemática es marcadamente importante. Se infiere que la falta de una política clara, precisa, no arbitraria de la salud mental de los pacientes impide la solución de disfuncionalidades, tanto las más simples como las más complejas.

2. PROPIEDAD

El presente capítulo trata todas aquellas cuestiones objeto de presentaciones ante el Defensor del Pueblo de la Nación en las que se advirtió que se encontraban conculcados el derecho a la propiedad, garantido en el artículo 17 de Constitución Nacional y reconocido por los Tratados Internacionales receptados en el artículo 75, inc. 22 de la Carta Magna, con jerarquía superior a las leyes.

2.1. PLAN CANJE

Al respecto, cabe poner de manifiesto las diversas materias que fueron objeto de planteos ante el Defensor del Pueblo de la Nación, a raíz de las operatorias dispuestas mediante los Decretos N° 647/95 y 35/99:

- Incumplimiento del Decreto N° 1373/97 y normas reglamentarias por el que se prorrogó la vigencia del Decreto N° 647/95.
- Decreto N° 35/99. Adecuación de los certificados expedidos en los términos del Decreto N° 647/95.
- Falta de recepción de los automotores en los centros de desguace y destrucción.
- Errores formales en la expedición de certificados de desguace y destrucción. Procedimiento para su rectificación.
- Extravío de documentación. Formulario 110 y Solicitud Tipo 04-E.

2.1.1. Incumplimiento del Decreto N° 1373/97 y normas reglamentarias

El Defensor del Pueblo de la Nación inició las averiguaciones tendientes a esclarecer el presunto incumplimiento del Decreto N° 1373/97 y sus normas reglamentarias, por el que se prorrogó la vigencia de la operatoria Plan Canje, dispuesta mediante el Decreto N° 647/95.

La aludida investigación de oficio tuvo por objeto conocer si el cumplimiento riguroso del Decreto N° 1373/97 y sus normas reglamentarias, por el que se derogó la vigencia del Decreto 647/97 y se estableció como excepción aquellas operaciones de compraventa de vehículos que tuvieran la documentación habilitante a la fecha de su publicación en el Boletín Oficial, provocó situaciones injustas o perjudiciales para los particulares que en su momento habían adherido a la operatoria “Plan Canje”.

Mediante la Resolución D.P. N° 05430/98, se procedió a dar por concluidas las investigaciones realizadas sobre los perjuicios derivados de la falta de aceptación del certificado Plan Canje, por parte de las concesionarias y terminales automotrices, por cuanto se estimó que la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación respondió favorablemente a la recomendación del Defensor del Pueblo de la Nación, formulada mediante Resolución D.P. N° 3837/97, de fecha 30-07-97.

Posteriormente y ante los reiterados reclamos sobre el mismo tema, se advirtió que, pese a las medidas informadas por el órgano oportunamente recomendado, el bono que los habilitaba para un descuento en la compra de un automotor nunca les fue aceptado por las concesionarias y terminales.

Dicha circunstancia evidenció situaciones injustas y perjudiciales para los administrados, que no se correspondieron con el informe producido por la Subsecretaría de Industria en la Actuación N° 14306/97. Dicho informe puso en conocimiento de esta Institución los números de los expedientes en los que las terminales automotrices adhirieron a la operatoria Plan Canje en el marco del Decreto N° 1373/97 y sus normas reglamentarias y adjuntó la nómina de los concesionarios, modelos y valores de los vehículos susceptibles de ser adquiridos.

En consecuencia, se cursó pedido de informe a la Cámara del Comercio Automotor.

La entidad requerida hizo mención de los antecedentes del Decreto N° 1373/97 y sus normas reglamentarias a los efectos de mantener en vigencia los términos del derogado Decreto N° 647/95, respecto de aquellas personas que al 19-12-97 tuvieran la documentación en orden.

Al respecto, sostuvo que “La totalidad de las terminales automotrices y concesionarias adhirieron a la operatoria Plan Canje en el marco del Decreto N° 647/95 y también con referencia al Decreto N° 1.373/97 que prorrogó sus efectos”.

No obstante ello, destacó que “... tenemos entendido que el Estado Nacional adeuda el pago de los certificados del Plan Canje.”, observando que “Con respecto a los particulares que adhirieron al sistema anterior y no pudieron obtener sus correspondientes certificados, nuestra Cámara entiende que la operatoria del decreto 1373/97 y normas reglamentarias, que pusieron plazos para registrar las operaciones de canje no realizadas, no los dieron a conocer debidamente, razón por la cual existe una determinada cantidad de personas que dieron de baja sus automotores y no pudieron obtener los beneficios del Plan”.

2.1.2. Decreto N° 35/99. Adecuación de los certificados expedidos en los términos del Decreto N° 647/95

Entre tanto, con fecha 22-01-99 el Poder Ejecutivo de la Nación, mediante el Decreto N° 35/99, dispuso establecer un régimen de renovación del parque automotor, constituyendo como autoridad de aplicación a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.

De los términos del decreto no se advierte que el mismo contemple las situaciones de los particulares que adhirieron a la operatoria “Plan Canje” y que no pudieron hacer valer en tiempo oportuno el certificado extendido por no haber sido aceptado por las concesionarias y/o terminales automotrices en la compra de un automotor.

En consecuencia, se solicitó informe a la citada autoridad de aplicación del Decreto N° 35/99, a fin de conocer cuáles fueron las medidas adoptadas frente a la situación de los particulares que encontraron conculcados sus derechos de propiedad al acogerse a las disposiciones del aludido Decreto N° 647/95.

Al respecto, la Dirección de Política Industrial del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos hizo saber que mediante la Resolución de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería N° 268/99, de fecha 28-04-99, se habilitó a las personas físicas y jurídicas que, habiendo cumplimentado los requisitos exigidos por el Decreto N° 647/95 y normas complementarias y no hubiesen efectuado una operación de compraventa, puedan efectuarla en los términos de los Decretos Nros. 35/99 y 397/99. A ese fin, los interesados deben obtener la documentación necesaria ante la mencionada Secretaría para poder realizar la operación de compraventa de un vehículo de fabricación nacional (conf. art. 1° de la Resolución S.I.C. y M. N° 268/99).

Así pues, la vigencia del Decreto N° 647/95 en cuestión se mantuvo hasta el 19-12-97, fecha de publicación en el Boletín Oficial del Decreto N° 1.373/97, por el que se derogó el citado régimen.

En consecuencia, la respuesta producida por la citada Dirección de Aplicación de la Política Industrial del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos es satisfactoria en cuanto se tuvo en miras al iniciar la presente investigación de oficio.

2.1.3. Falta de recepción de los automotores en los centros de desguace y destrucción

Es dable destacar la situación particular denunciada por los titulares de las Actuaciones Nros. 5061/97, 16225/97 y 13560/98, vinculadas a la operatoria de canje dispuesta por el Decreto N° 647/95. Estas personas dieron de baja sus respectivos automotores, los cuales nunca fueron aceptados para la destrucción y desguace por circunstancias ajenas a su voluntad.

Por lo tanto, nunca recibieron el pertinente certificado de destrucción de sus vehículos, por lo cual no están comprendidos en los términos de la precitada Resolución S.I.C.M. N° 268/99 y, en consecuencia, no se encontrarían -en principio- habilitados para completar la nueva operatoria “Plan Canje” dispuesta por los términos de los Decretos N° 35/99 y 397/99.

Dicha circunstancia pone de relieve situaciones injustas y perjudiciales que conculcan el derecho de propiedad, consagrado en el artículo 17 de la Constitución Nacional, respecto de todos los particulares que adhirieron a la operatoria dispuesta por el Decreto N° 647/95.

En tal sentido, la Administración coadyuvó a la operatoria en cuestión, constituyéndose en partícipe necesaria mediante la expedición de los certificados de baja de los automotores. A la vez, se adjudicó el servicio de recepción para el desguace y destrucción de los vehículos al Consorcio integrado por las firmas Pilar S.A., SIDERCA S.A. Y SYU S.A., que designó a la empresa SCRAPSERVICE S.A. como su operador.

Las presuntas irregularidades en la prestación y eventual abandono de servicios por parte de los centros de recepción de la adjudicataria son objeto de las investigaciones que tramitan en la Actuación N° 16225/97.

Atento a lo expuesto, mediante la Resolución D.P. N° 2008/99, de fecha 12-07-99, se recomendó a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos que, en su calidad de autoridad de aplicación de la operatoria “Plan Canje”, arbitre las medidas tendientes a proteger y garantizar los derechos adquiridos por los particulares que adhirieron al régimen dispuesto por el Decreto N° 647/95 quienes, como consecuencia, dieron de baja sus automotores, no pudiéndolos entregar en desguace y destrucción por causas ajenas a su voluntad y queden comprendidos por los beneficios que instauró el Poder Ejecutivo Nacional mediante los Decretos N° 35/99 y 397/99.

En consecuencia, la Dirección de Aplicación de la Política Industrial respondió a la recomendación de marras señalando que la Dirección de Legales del Area de Industria, Comercio y Minería dictaminó que, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 647/95, no existen obstáculos para que el administrado renuncie a permanecer en la operatoria, siempre y cuando fácticamente estuviera a tiempo para el desguace y no exista impedimento por vía de las normas registrales.

En cuanto a la Resolución S.I.C.y M. N° 268/99, se informó que reconoce la posibilidad de incorporar al régimen dispuesto por el Decreto N° 35/99 a todas aquellas operaciones de canje no realizadas durante la vigencia del Decreto N° 647/95, siendo requisitos la acreditación de la baja y la entrega del vehículo con fecha anterior al 17-12-97.

Atento a ello, se señaló que, en virtud de los antecedentes sobre el particular y del dictamen producido por la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios, el administrado puede dar el alta de estos vehículos, circunstancia que no impide la posterior incorporación a la operatoria del Régimen establecido por los Decretos Nros. 35/99 y 3967/99.

Así pues, desde el Defensor del Pueblo de la Nación se consideró que los términos de la respuesta brindada ofrecen una interpretación jurídica dispendiosa que atenta contra el principio de economía procesal: para que los adherentes a la operatoria dispuesta por el Decreto N° 647/95 puedan quedar incorporados en la nueva operatoria “Plan Canje” prevista por los Decretos Nros. 35/99 y 397/99, se pretende que quienes tienen en su poder los automotores dados de baja por causas no imputables a su voluntad, deban darlos de alta para luego reiniciar los trámites que quedaron pendientes.

Sin perjuicio de lo expuesto y toda vez que en el considerando Vigésimo Cuarto de la Resolución D.P. N° 2008/99 se hizo constar que las **presuntas irregularidades en la prestación y eventual abandono de servicios por parte de los centros de recepción del Consorcio Adjudicatario** integrado por las firmas Pilar S.A., SIDERCA S.A. y SYU S.A., cuyo operador designado era la empresa SCRAPSERVICE S.A. son objeto de las investigaciones que tramitan en la Actuación N° 16225/97. A la fecha de elaboración del presente informe, se espera la respuesta de un pedido de informe a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos. Esta respuesta resultará decisiva para que el Defensor del Pueblo de la Nación adopte una medida sobre el particular.

2.1.4. Errores formales en la expedición de certificados de desguace y destrucción.

Procedimiento para su rectificación.

Mención aparte merecen las solicitudes de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación ante los errores formales en la expedición de la documentación necesaria para acogerse a los beneficios del Plan Canje por parte de los distintos Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios y el aparente vacío legal al respecto.

En virtud de las diversas diligencias realizadas, la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios informó que, ante la considerable cantidad de casos en los que los interesados han incurrido en errores al momento de intervenir los espacios previstos para las distintas cesiones, se consultó a la Subsecretaría de Industria de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería a los fines de subsanar dichos inconvenientes testando los espacios erróneamente completados y emitiendo un nuevo instrumento para materializar las cesiones en debida forma. Dicho organismo solicitó que se arbitren los medios necesarios a tales efectos, además de compartir el modo sugerido para ello.

En consecuencia, se hizo saber que mediante Disposición DN N° 640/99 se incorporó al Digesto de Normas Técnico Registrales el procedimiento para solucionar los errores formales cometidos al completar el Certificado de Desguace y Destrucción.

2.1.5. Extravío de documentación. Formulario 110 y Solicitud Tipo 04-E.

Por otra parte, se requirió la intervención de esta Institución ante la imposibilidad de obtener el duplicado del Formulario 110 y la Solicitud Tipo 04-E, que se expiden al haber acogido a la operatoria Plan Canje.

En todos los casos, los interesados manifestaron haber extraviado dicha documentación, habiendo formulado oportunamente la denuncia policial.

Asimismo, señalaron que al solicitar duplicados de la documentación ante la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios, como así también ante la Secretaría de Industria y Comercio del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, se les indicó la existencia de un vacío legal al respecto.

En tal sentido, se hizo saber que la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de Propiedad Automotor y Créditos Prendarios les informó que la normativa vigente no contempla la posibilidad de emitir un duplicado del formulario 110, en virtud de lo meritado por la Comisión de Asuntos Normativos. Se destacó que nada obsta a que puedan solicitar el duplicado de la Solicitud Tipo "04-E" ante el Registro Seccional correspondiente.

En consideración a lo expuesto, se cursaron pedidos de informes a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del ex-Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, los que a la fecha de producción del presente informe se encontraban pendientes de resolución.

2.2. PLANES DE AHORRO PREVIO

Las cuestiones suscitadas en torno al consumo de planes de ahorro para fines determinados y/o de capitalización objeto de denuncias por ante esta Institución pueden resumirse en:

- falta de información adecuada y veraz de los términos del contrato por parte de las sociedades administradoras;
- demora en los plazos de restitución de los aportes ingresados por los suscriptores en los casos de rescisión o resolución de los contratos; incorrecta liquidación de dichos aportes una vez que se cumplió el término previsto en el contrato;
- demora en la entrega del bien objeto de la contrato;
- falta de entrega del bien a los herederos del suscriptor fallecido, mediando seguro de vida;
- presunta indebida colocación de títulos en plaza;
- control de la Inspección General de Justicia y de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

2.2.1. Falta de información adecuada y veraz de los términos del contrato por parte de las sociedades administradoras

A raíz de diversas denuncias recibidas por la Institución, se tomó conocimiento de que, conforme a la legislación vigente sobre los gastos de retiro de las unidades adjudicadas mediante Planes de Ahorro, éstos debían ser oblatos por los suscriptores, previa información y acuerdo de partes.

De las investigaciones realizadas, se corroboró que, mediante la Resolución del Ministerio de Justicia N° 3/95, se intentó poner fin a las cuestiones relacionadas con el cobro del flete de los automóviles adjudicados a través de los planes de ahorro, prohibido hasta entonces por las Resoluciones Generales de la Inspección General de Justicia Nros. 1/85 y 10/93 y al cobro excesivo de los gastos de entrega de la unidad.

En consecuencia, se informó que las sociedades Administradoras pusieron en conocimiento de la Inspección General de Justicia un listado de valores máximos que se podrían percibir en concepto de flete y de gastos de entrega. Este listado pasó a llamarse **Anexo Res. 3/95** y fue utilizado como parámetro para establecer si lo percibido por esos conceptos era correcto o no.

El aludido Anexo nunca fue formalmente aprobado ya que la Resolución Ministerial no prevé tal circunstancia sino que habla de acuerdo de voluntades de las partes.

Se concluye lo siguiente: el mal llamado “anexo” de la Resolución M.J. N° 3/95, por el que las Administradoras fijan por sí una tabla regulatoria, vulnera el principio establecido por la misma resolución toda vez que, mediante una cláusula de adhesión, el suscriptor es compelido a aceptar como predispuesto lo que, en realidad, debería ser fruto de un acuerdo con la Administradora.

Además, el texto del referido “anexo” induce a pensar que los costos de Flete y Prenda e inscripción del dominio corren por cuenta del adquirente “conforme resolución 3/95 del Ministerio de Justicia” cuando, en realidad, en virtud de tal acto resolutivo, las partes (suscriptor y administradora) pueden, en el marco de la autonomía de la voluntad, establecer la modalidad que consideren más adecuada a sus propios intereses.

Así pues, en la práctica el llamado “anexo”, que sólo establece los valores máximos que se podrían percibir en concepto de fletes, terminó transformándose en una regla fija o escala que el usuario se ve obligado a aceptar. El Organismo de Fiscalización termina por darle

visos de legalidad a un instrumento, elaborado por la Sociedades Administradoras que actúa limitando la autonomía de las partes, consagrada por la Resolución M.J. N° 3/95.

En tal sentido, corresponde destacar que el cumplimiento del acuerdo, conforme las partes libremente lo pactaron, debe ser garantizado por la Inspección General de Justicia en este tipo de contratos, en los cuales las diferencias económicas existentes entre suscriptores y administradoras requieren necesariamente de la tutela del Estado, tendiente a evitar abusos y deformaciones en la aplicación del marco legal vigente.

En razón de lo expuesto, se recomendó a la Inspección General de Justicia que arbitre los medios necesarios para que, en el marco de la Ley N° 22.315 y previo a la suscripción de los respectivos contratos, fiscalice que las sociedades administradoras de planes de ahorro informen a los suscriptores la posibilidad de acordar las modalidades contractuales y que, a su vez, ejerza sus facultades de control cuando las Administradoras ni actúen ni permitan actuar a los suscriptores en los términos de lo dispuesto por la Resolución del Ministerio de Justicia N° 3/95.

Asimismo, recomendó al órgano en cuestión que:

- a) instruya a las Administradoras de Planes de Ahorro para la Compra de Automotores, con el objeto de que den estricto cumplimiento a lo dispuesto por la citada resolución informando a los interesados, de forma amplia y anticipada y de manera veraz, detallada, eficaz y suficiente la posibilidad de acordar mutuamente las modalidades contractuales referidas a los gastos de flete, prenda e inscripción del dominio, adjuntando también al contrato de suscripción del plan, copia de la Resolución M.J. N° 3/95;
- b) se abstenga de utilizar como parámetro el listado de valores máximos, denominados “anexos” para determinar si lo percibido por las administradoras en concepto de flete y gastos de entrega es correcto, debiendo para ello basarse en los valores concretos que surjan de la documentación respaldatoria respectiva que en cada caso se aporte;
- c) controle que las Administradoras no utilicen formularios de adhesión como “anexos” de la resolución mencionada o de los respectivos contratos suscritos por las partes que contradicen el espíritu y la letra del sistema legal vigente;
- d) confeccione un orden de mérito, por el cual se ponga en conocimiento de la opinión pública el grado de cumplimiento de las normas vigentes por parte de las Sociedades Administradoras de los Planes en cuestión.

El órgano recomendado hizo saber lo siguiente:

- a) Con relación a instruir a la sociedades administradoras de ahorro para la adquisición de automotores, se acogerá la sugerencia aludida, a fin de que las mismas “... **incorporen como un anexo de los contratos a suscribir** con el público una transcripción de la parte pertinente de la Resolución del Ministerio de Justicia N° 3/95 de modo de asegurar que los suscriptores tengan conocimiento de que **la forma de soportar los costos de flete, prenda y gastos de inscripción... queda librada al acuerdo de las partes del Contrato de Ahorro...**”.

Asimismo, puso de manifiesto que “... aún cuando por dicho acuerdo tales conceptos deban ser afrontados por el suscriptor, **los valores consignados en el Anexo constituyen máximos...**”, aclarándose que “... **en muchos casos las Condiciones Generales de**

Contratación aprobadas por el Organismo ya han visto que **tales costos se encuentran a cargo del suscriptor**".

- b) En cuanto a la abstención de utilizar como parámetro el listado de valores máximos - "anexo"- en conceptos de flete y gastos de entrega objeto de recomendación, se hizo saber "... **la inconveniencia de suprimir la utilización del anexo de valores referenciales máximos...**", por cuanto "... la eliminación de ese listado implicaría despojar a la parte débil en la negociación (el suscriptor) de un elemento útil y conducente a su interés de no afrontar costos desmedidos por los rubros en cuestión".

Al respecto, se señaló que "Las consideraciones sobre **el eventual alto valor de los precios máximos** referidos, ... serían materia de análisis de la **Dirección de Defensa del Consumidor**".

- c) En lo que respecta a la elaboración de un orden de mérito que ponga en conocimiento de la opinión pública el grado de cumplimiento de las normas vigentes por parte de las sociedades administradoras de planes de ahorro para la adquisición de automotores, el mismo no es factible de elaborar. No obstante ello, se informa que la recomendación tendrá acogida a través de la puesta a disposición y libre consulta del Registro de sanciones que este Organismo lleva en función de aquellas que aplica a las empresas sujetas a su fiscalización en la materia".

De la respuesta, corresponde advertir que la modalidad de incorporar un "anexo" a los contratos con la transcripción de la parte pertinente de la Resolución del Ministerio de Justicia N° 3/95 resulta improcedente y se contradice con el contenido de la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo de la Nación. Además, es violatoria de la letra y espíritu de la Resolución Ministerial N° 3/95 para que se asegure a los suscriptores tener conocimiento sobre la forma de soportar los costos de flete, prenda y gastos de inscripción.

En consecuencia, la modalidad que propone la Inspección General de Justicia como forma de cumplimiento de la recomendación no es procedente, por cuanto contradice la letra de la misma Resolución Ministerial N° 3/95, al proponer un nuevo anexo al contrato, sin que el acuerdo de parte quede plasmado en el contrato de suscripción.

Por otra parte, bajo ningún concepto el organismo de fiscalización puede aprobar el citado acuerdo de voluntades como Condiciones Generales de la Contratación por cuanto la misma implicaría violar la autonomía de voluntad de las partes.

En cuanto a la abstención de utilizar como parámetro el listado de valores máximos denominados "anexos", objeto de la recomendación, la Inspección General de Justicia hace caso omiso a la misma, contradiciéndose una vez más.

Así pues, por un lado dice acoger a la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo de la Nación para que se instruya a las Administradoras de Planes de Ahorro para la adquisición de automotores a fin de que informen a los suscriptores sobre el contenido de la Resolución M.J. N° 3/95 y, en consecuencia, dejar librado al acuerdo de las partes el modo de afrontar los costos de flete, prenda o gastos de inscripción del dominio.

Por otra parte, manifiesta la inconveniencia de suprimir la utilización del anexo de valores máximos, considerando que su eliminación implicaría despojar a la parte débil - suscriptor- de un elemento útil y conducente a su interés.

Los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas fueron puestas en conocimiento del Subsecretario de Justicia del Ministerio de Justicia, en su carácter de máxima autoridad del área, conforme lo prescrito por el artículo 28 de la Ley N° 24.284, modificado por la Ley N° 24.379.

La Inspección General de Justicia, en virtud de las facultades de reglamentación de la actividad de ahorro previo para fines determinados conferidas por ley, señaló que en razón de la recomendación dispuesta mediante la Resolución D. N° 6355/98, se elaboró un proyecto de Resolución General, cuya copia remitió a esta Institución la Dirección de Comercio Interior del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y distintas entidades de defensa al consumidor, para su consideración.

Asimismo, le solicitó al Defensor del Pueblo de la Nación que formule las apreciaciones que estime corresponder sobre el proyecto de resolución que integró la respuesta que, en principio, respondería a los términos de la recomendación formulada.

Sobre el proyecto en cuestión, se formularon las siguientes apreciaciones, las que fueron puestas en conocimiento de la Inspección General de Justicia, a saber:

1.- La mencionada Resolución D.P. N° 006355/98 tuvo por objeto recomendar a la Inspección General de Justicia que arbitre los medios necesarios para dar cumplimiento al marco normativo dispuesto en la Resolución M. J. N° 3/95.

Así pues, el artículo 1° del proyecto de Resolución General que propicia el citado organismo dispone que “El pago de los gastos de flete, seguro de transporte, prenda e inscripción de dominio en los planes de ahorro que tengan como objeto la adquisición de automotores quedará sujeto a lo que específicamente acuerden las partes en el momento de suscripción del contrato, inclusive el monto de dichas erogaciones...”. En tanto, el artículo 2° establece que “Las sociedades administradoras deberán informar a los interesados de modo veraz, detallado, eficaz y suficiente sobre su derecho a negociar la modalidad que consideren más adecuada a sus intereses, respecto de los rubros indicados en el artículo 1°”.

Al respecto, cabe poner de relieve que el contenido de los referidos artículos no difiere de lo dispuesto por los artículos 2° y 3° de la Resolución M. J. N° 3/95, los que sucesivamente se transcriben a continuación. Se resalta en “letra negrita” las partes pertinentes de idéntico tenor: Artículo 2°: “En los contratos de ahorro para fines determinados que tengan por objeto final la adquisición de automotores, **el pago del flete por el transporte del bien adjudicado ...los gastos de prenda y de inscripción del dominio quedarán sujetos a lo que específicamente acordaron las partes al respecto**” -lo resaltado corresponde a la identidad con el artículo 1° del proyecto de Resolución General de la I.G.J.-; Artículo 3°: “**Las Sociedades Administradoras deberán informar al interesado de modo veraz detallado, eficaz y suficiente la forma de cumplimiento de lo establecido en el artículo anterior** -lo resaltado corresponde a la identidad con el artículo 2° del proyecto de Resolución General de la I.G.J.- y con **dichas circunstancias se plasmará en el contrato lo que las partes acordaron al respecto, incluido el monto de dichas erogaciones**” -lo resaltado corresponde a la identidad con el artículo 1° del proyecto de Resolución General de la I.G.J.-.

El artículo 1°, in fine, del mencionado proyecto de resolución, establece que “... A partir de la fecha de vigencia de esta Resolución General no se podrá utilizar en ningún caso el denominado Anexo M.J. N° 3/95”.

Así pues, resulta falaz pretender, mediante el dictado de un acto administrativo, que se deje sin efecto el citado Anexo M.J. N° 3/95, jurídicamente inexistente al no haber sido nunca formalmente aprobado.

En consecuencia, no ameritó objeción alguna.

2.- Respecto de la cláusula adicional prevista mediante el artículo 4° del proyecto del acto administrativo en cuestión, corresponde señalar que la misma resulta viable.

No obstante ello, es dable destacar que el texto del referido artículo dispone la **validez temporal** de la cláusula transitoria, al destacar que “En los contratos que se suscriban **a partir de la vigencia de esta Resolución General y hasta su inclusión en la primera modificación de las condiciones generales de contratación** que se presente para su aprobación o que disponga el Organismo, las sociedades administradoras deberán agregar una cláusula adicional...”.

Corresponde observar que la vigencia de la cláusula adicional en principio regiría “sine die” y sujeta a la condición resolutoria de que se modifiquen las condiciones generales de contratación, entendiéndose que la misma resultaría en consecuencia incorporada a las citadas condiciones generales de contratación.

A efectos de evitar innecesariamente una continuidad indefinida de la cláusula adicional, se estimó que la Inspección General de Justicia deberá disponer las mentadas modificaciones de las condiciones generales de contratación, en la medida en que las mismas no pudiesen ser incluidas en el proyecto de resolución de marras.

3.- La vigencia de la cláusula adicional prevista por el artículo 4° del proyecto referido a los contratos de ahorro ya suscritos en los que no se hubiere adjudicado el bien, se encuentra contemplada en el artículo 5°: “... las sociedades administradoras deberán informar a los suscriptores en la siguiente publicidad institucional que hicieren o a más tardar dentro de los treinta días de vigencia de la presente, sobre su derecho a negociar libremente la modalidad de pago de los rubros indicados en el artículo 1° y los correspondientes valores, como así también requerir la justificación de los mismos en los términos del artículo 3° de esta Resolución General”.

Cabría explicitar también la posibilidad que la referida información sea formulada en el momento en que se comunica la adjudicación del automotor -en el supuesto que no hubiese sido realizada con anterioridad- sin perjuicio de ser reiterada en el momento de la mencionada adjudicación.

4.- La información a disposición del público en la Mesa General de Entradas del Organismo sobre el **Registro de sanciones aplicadas a las sociedades administradoras** responde en forma parcial a la recomendación formulada mediante la Resolución D.P. N° 06355/98 que previó que se “Confeccione un orden de mérito, por el cual se ponga en conocimiento de la opinión pública el grado de cumplimiento de las normas vigentes por parte de las Sociedades Administradoras de los Planes en cuestión”.

Finalmente, ni la Inspección General de Justicia ni el Ministerio de Justicia dieron cumplimiento a la recomendación efectuada.

Todas las circunstancias informadas fueron puestas en conocimiento de esa Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo de la Nación con fecha 15/2/2000 por nota DP N° 02228/I.

2.2.2. Demora en los plazos de restitución de los aportes ingresados por los suscriptores en los casos de rescisión o resolución de los contratos; incorrecta liquidación de dichos aportes una vez que se cumplió el término previsto en el contrato.

Durante el año 1999 ingresaron a la Institución gran cantidad de presentaciones de particulares que oportunamente suscribieron contratos de adhesión a planes de ahorro para la adquisición de bienes determinados -en su mayoría automotores- que debieron retirarse -renuncia- o resultaron excluidos del sistema -resolución-.

En consecuencia, para obtener la restitución de los fondos de las cuotas ingresadas y conforme a las practicas imperantes en plaza, los suscriptores deben esperar a la finalización del término previsto en el contrato.

No obstante ello, se ha advertido que pese a estar cumplido el término del contrato de ahorro, los suscriptores sufren demoras en la restitución de los fondos. En muchos casos, aún cuando los fondos son restituidos con las deducciones pertinentes, no se recibe el monto total. Las sociedades administradoras de planes de ahorro aducen la existencia de morosos en los grupos de pertenencia.

2.2.3. Demora en la entrega del bien objeto del contrato.

Otras de las situaciones planteadas ante la Institución se relacionaron con la falta de entrega de automotores (50 aproximadamente).

2.2.4. Seguro de Vida incluido en cláusulas generales de contratación. Incumplimiento por parte de la Aseguradora y Administradora.

Mención aparte merece la situación de los herederos de un titular de un plan de ahorro, quienes reclamaron en los términos del contrato de suscripción la entrega del automóvil, en virtud de un seguro de vida incluido en el mismo.

La referida solicitud fue denegada tanto por la sociedad administradora como por la compañía de seguro.

Los interesados realizaron la pertinente denuncia de incumplimiento contractual ante la Inspección General de Justicia, la que quedó radicada en el expediente (G) N° 37.370. Con fecha 12-07-95, recayó la Resolución I.G.J. N° 1372/95 que ordenó a la sociedad administradora proceder a la entrega del bien objeto del contrato.

La Inspección General de Justicia como organismo de fiscalización informó que el expediente (G) N° 37.370 se encontraba suspendido ya que con fecha 20 de febrero de 1996, la Sala E emitió sentencia admitiendo el recurso interpuesto por la administradora, dejando la Resolución I.G.J. N° 1372/95 sin efecto.

Asimismo, se destacó que el 14 de marzo de 1996 el organismo interpuso recurso extraordinario, que fue concedido el 23 de abril de ese año.

Se informó que el 12 de agosto de 1997 la Corte Suprema de Justicia de la Nación declaró bien concedido el recurso extraordinario, dejando sin efecto la sentencia de la Sala E y remitiendo los autos al Tribunal de origen a fin de que se dicte nuevo fallo ajustado al criterio del tribunal superior.

Finalmente, los interesados informaron a esta Institución que, con fecha 26 de octubre de 1999, retiraron de la agencia el auto objeto del reclamo. Se corroboró que no existió disfuncionalidad.

2.2.5. Presunta indebida colocación de títulos en plaza.

El Defensor del Pueblo de la Nación inició de oficio las investigaciones tendientes a averiguar la presunta indebida colocación de títulos en plaza por parte de la empresa La Monumental S.A. de Ahorro, Capitalización y Rentas.

A raíz de diversas presentaciones ingresadas en la Institución se detectó que, en forma sistemática, los presuntos damnificados no recibían respuesta por parte de la empresa en cuestión, por cuanto fueron orientados a formular la pertinente denuncia por ante la Inspección General de Justicia.

Una vez registrada la denuncia ante este organismo de fiscalización, los interesados solicitaban el archivo de las investigaciones por medio de formularios pre-impresos, redactados por la empresa comprometida en la denuncia, según detallaron algunos peticionarios.

A la fecha de elaboración del presente informe, las investigaciones se encuentran en pleno trámite y a la espera de que la Inspección General de Justicia adopte una medida definitiva sobre la cuestión.

2.2.6. Competencia de la Inspección General de Justicia y de la Dirección de Defensa del Consumidor.

La competencia de la Inspección General de Justicia en el tema de ahorro consiste en aprobar los planes y controlar su ejecución de acuerdo a lo aprobado. Por lo tanto, está facultada para sancionar cuando se compruebe que las Administradoras incumplen lo aprobado en el contrato de ahorro.

En consecuencia, de oficio o ante la denuncia de un particular, tiene que evaluar si existió incumplimiento de lo acordado o si la sociedad administradora no informó al suscriptor en forma adecuada y veraz los términos del contrato.

Así pues, el organismo cuenta con facultades de control y fiscalización referidas a incumplimientos formales, de tipo general y sistemático sobre el funcionamiento en su conjunto de las empresas y su operatoria, en calidad de administrados de la modalidad “plan de ahorro previo” para la adquisición de bienes. El bien jurídico protegido es, en este caso, el sistema de ahorro previo en sí mismo, como función social, conforme lo prevé la Ley N° 22.315 y el Decreto N° 142.277/43.

El Estado, como tutor del bienestar general, regula el vínculo que surge entre él y las sociedades de ahorro previo, interesándole crear, estimular y mantener el hábito del ahorro (art. 19 del Decreto N° 142.277/43) a través de la Inspección General de Justicia.

Pero, no obstante ello, el Estado necesita regular el vínculo entre las sociedades de ahorro previo y el consumidor. En tal sentido, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, modificada por Ley N° 24.999, prevé sobre incumplimientos contractuales puntuales y particulares con cada consumidor en la relación de consumo así como ciertos aspectos específicos de la relación (por ej. el deber de información, precisiones publicitarias, abuso de

las cláusulas contractuales, ventas de tipo domiciliarias, entre otros institutos expresamente contemplados y no previstos en la norma especial).

Así pues, el interés jurídicamente protegido por la Ley de Defensa del Consumidor encuentra sustento en el artículo 42 de la Constitución Nacional, que dispone que “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, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”.

2.3. EXPLOSIONES DE LA FABRICA MILITAR DE RIO TERCERO, PROVINCIA DE CORDOBA RESARCIMIENTO DECRETOS Nros. 691/95 Y 992/95

El Defensor del Pueblo de la Nación recibió distintas quejas en las que se puso de manifiesto el derecho de propiedad conculcado por los damnificados por las explosiones de la Fábrica Militar de Río Tercero, provincia de Córdoba, como consecuencia de los daños sufridos en los bienes inmuebles y muebles.

Entre las cuestiones que fueron objeto de investigaciones por parte de esta Institución corresponde distinguir distintas situaciones:

1.- Falta de pago de las compensaciones previstas en los Decretos Nros. 691/95 y 992/95;

2.- Falta de proporcionalidad entre las sumas abonadas a los propietarios e inquilinos de las propiedades afectadas, por parte del Ministerio del Interior;

3.- Reclamos iniciados con posterioridad al término fijado por los referidos Decretos: Insuficiencia de los montos percibidos en razón del incorrecto relevamiento de daños y el progresivo deterioro de los bienes:

a) Falta de respuesta a los reclamos formulados por ante el Ministerio del Interior.

b) Falta de reclamos al respecto por ante las autoridades.

4.- No reconocimiento de las compensaciones a los damnificados que, en virtud de haber adquirido la propiedad a través del Banco Hipotecario, gozaban de un seguro contra el inmueble.

5.- Imposibilidad de pago de las cuotas del crédito hipotecario oportunamente otorgado a las viviendas que fueron afectadas por las explosiones de la Fábrica Militar.

2.3.1. Falta de pago de las compensaciones previstas en los Decretos Nros. 691/95 y 992/95.

Al respecto, corresponde citar la situación particular que dio origen a la Resolución D.P. N° 5333/98 por la que, oportunamente, se recomendó a la Subsecretaría de Gestión de Programas del Ministerio del Interior que arbitre las medidas tendientes a encausar la solicitud de compensación de pago prevista por los Decretos Nros. 642/95 y 992/95, perteneciente al inmueble individualizado catastralmente como 02-02-69-33, sito en la calle Av. Savio 300 de la ciudad de Río Tercero, provincia de Córdoba, que instruya sumario administrativo a fin de determinar las responsabilidades en la omisión de encausar de oficio la aludida solicitud de compensación de daños prevista por los citados, conforme lo prevé el principio de informalismo jurídico a favor del administrado artículo 1, inc. c) de la Ley N° 19.549 como así

también por la falta de foliatura de los expedientes Nros. 936/95 y 8493/95, en virtud de lo previsto por el artículo 9° del RLNPA. En dicha oportunidad, se procedió a recordar al órgano en cuestión el cumplimiento de los deberes legales y funcionales en lo que respecta a la obligación de prestar colaboración con carácter preferente al Defensor del Pueblo de la Nación a fin de iniciar y proseguir las investigaciones a su cargo, conforme lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley N° 24.284.

Asimismo, mediante la Resolución D.P. N° 5334/98 se pusieron los antecedentes del caso en conocimiento del Procurador General de la Nación quien, por medio del expediente interno M.5718/98, impulsó la pertinente investigación en los términos dispuestos por el Código Procesal Penal.

Así pues, se inició la causa N° 11.545/98, caratulada “N.N. s/ denuncia. Dnte.: Defensor del Pueblo de la Nación” del Registro de la Secretaría N° 10 del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 5 y fue delegada a la Fiscalía Federal N° 6, que dispuso solicitar el archivo de la misma por inexistencia de delito de las mencionadas actuaciones, criterio que fue compartido por el Tribunal.

En tanto, la ex-Subsecretaría de Gestión de Programas del Ministerio del Interior informó que, en lo que respecta a las situaciones objeto de revisión, relacionadas con los damnificados por las explosiones de la Fábrica Militar de Río Tercero, las mismas tramitan en el expediente N° 450.732 caratulado “Reclamo Formulado por el Senador Nacional José Manuel de la Sota- Operativos Decretos Nros. 691/95 y 992/95”, conformando una nómina de 39 casos que presuntamente revisten un carácter similar, respecto a la posible omisión de requisitos formales para acceder a los resarcimientos”. A este expediente se agregó copia de la aludida recomendación formulada por Resolución del Defensor del Pueblo de la Nación.

Finalmente, el órgano recomendado hizo saber que se encuentra a la espera de la remisión de los fondos procedentes del ex-Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, siendo de \$6.600 el saldo a percibir por los daños causados por la segunda explosión en el inmueble individualizado como C:2 S:2 M:69 P:33, según consta en la planilla de relevamiento de daños obrante en el expediente N° 450.732.

En consideración a ello, se cursó pedido de informe a la Secretaría de Hacienda del citado ex-Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, dependencia que hizo saber a esta Institución que las acreencias correspondientes al precitado expediente no fueron presupuestariamente previstas para los años 1999 y 2000. Por esta razón, se remitieron los actuados a la Subsecretaría de Administración del Ministerio del Interior.

A la fecha de elaboración del presente informe, esta Institución se encuentra analizando las medidas a adoptar sobre el particular en cuestión.

2.3.2. Falta de proporcionalidad entre las sumas abonadas a los propietarios e inquilinos de las propiedades afectadas, por parte del Ministerio del Interior.

La Institución realizó investigaciones en torno al pago de la compensación de los daños sufridos a la propietaria del inmueble sito en la Calle Junín 30, del Barrio Castagnino, de la ciudad de Río Tercero, provincia de Córdoba, individualizada bajo la nomenclatura catastral N° C2-S2-M133-P20, la que a la fecha de los hechos objeto de la indemnización se encontraba locada a un tercero.

Al respecto, se tomó conocimiento que la planilla de relevamiento de daños del inmueble en cuestión, elaborada por el Banco Hipotecario Nacional e incorporada en el expediente iniciado por la propietaria, ascendía a la suma de \$ 355,00.

Además, en virtud de la compensación prevista en el artículo 12° del Decreto N° 691/95 y el resarcimiento por los daños sufridos en los bienes muebles, el locatario, en su calidad de ocupante legitimado no propietario del inmueble en cuestión al momento del infortunio, había formulado el pertinente reclamo ante el Ministerio del Interior.

Así pues, se hizo saber que, luego de tramitado el expediente de la propietaria pero antes de concluir la tramitación del expediente presentado por el inquilino, el Banco Hipotecario Nacional dispuso la confección de una nueva planilla de valuación, donde se hizo constar que la misma “sustituía a la planilla original”, la que se incorporó al expediente del ocupante legitimado.

La nueva planilla determinó como valor de tasación del referido inmueble la suma de \$18.800. En razón de ello y en concepto de resarcimiento por los bienes muebles ubicados en la finca y pertenecientes al inquilino, se abonó la suma de \$5.640 o sea, el 30% del valor de la tasación del inmueble.

Además de la suma antedicha, el locatario percibió el monto establecido para todos los casos de destrucción total del inmueble a ser pagados a los ocupantes no titulares del dominio del mismo del orden de \$ 5.000, con lo cual asciende a un monto total de \$10.640.

Atento a lo expuesto, la suma percibida por el inquilino resulta desproporcionadamente superior a la que se otorgó a la propietaria, a raíz del cambio de la planilla de relevamiento de los daños efectuada con posterioridad a haberse concluido el expediente iniciado por la propietaria.

En consecuencia, se recomendó a la ex-Subsecretaría de Coordinación Técnica del Ministerio del Interior que arbitre las medidas tendientes a permitir la revisión de la compensación reconocida a la propietaria en el marco de los Decretos Nros. 691/95 y 992/95 y garantice la equidad y proporcionalidad con el resarcimiento abonado al inquilino de la misma propiedad.

Al respecto, el órgano recomendado hizo saber que la suma abonada por el Ministerio del Interior a la propietaria coincide con la tasación que consta en la planilla de relevamiento de daños que fuera realizada por el Banco Hipotecario Nacional.

En virtud de que el aludido informe no respondió a los términos de la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo de la Nación toda vez que del mismo no surge que se hubieran producido las medidas adecuadas al respecto, como así tampoco se indicaron las razones para no adoptarlas, se puso en conocimiento del Ministro del Area los antecedentes del asunto, en los términos previstos por el artículo 28 de la Ley N° 24.284.

2.3.3. Reclamos iniciados con posterioridad al término fijado por los referidos Decretos: Insuficiencia de los montos percibidos en razón del incorrecto relevamiento de daños y el progresivo deterioro de los bienes.

- a) Falta de respuesta a los reclamos formulados por ante el Ministerio del Interior.**
 - b) Falta de reclamos al respecto por ante las autoridades.**
-

Hacia fines del año 1999, se recibieron más de un centenar de solicitudes de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación por las consecuencias y progresivos deterioros de los inmuebles situados en la ciudad de Río Tercero, provincia de Córdoba, surgidos con posterioridad al relevamiento de los daños por parte de los organismos habilitados por los Decretos Nros. 691/95 y 992/95.

Entre dichas presentaciones se advirtió que, en algunos casos, los damnificados habían formulado, durante el plazo previsto por los citados decretos, los pertinentes reclamos ante el Ministerio del Interior y que, con posterioridad a ello y ante las nuevas contingencias, formularon distintas diligencias ante la citada cartera sin obtener respuestas alguna.

En tanto, en otras presentaciones se observó que los peticionarios nunca habían formulado reclamo alguno.

Así pues, en el primero de los casos, se procedió a cursar pedidos de informes al Ministerio del Interior mientras que, en las restantes situaciones, se orientó a los interesados a que formularan el pertinente reclamo ante el nombrado órgano del Poder Ejecutivo Nacional.

A la fecha de elaboración del presente informe, estas actuaciones se encuentran en pleno trámite.

2.3.4. No reconocimiento de las compensaciones a los damnificados que, en virtud de haber adquirido la propiedad a través del Banco Hipotecario, gozaban de un seguro sobre el inmueble.

Comentario aparte merece la situación de otro damnificado por la explosión de la Fábrica Militar de Río Tercero. En virtud de poseer un crédito otorgado por el ex-Banco Hipotecario Nacional, la propiedad siniestrada se encontraba cubierta con un seguro tomado con dicha entidad bancaria.

Atento a ello y realizado el relevamiento por los profesionales actuantes en nombre del ex-Banco Hipotecario Nacional, determinaron la valuación de los daños en \$15.070, suma que fue íntegramente reconocida por la entidad aseguradora a quien, a su vez, debió realizar la pertinente cesión y transferencia de los derechos.

Sin perjuicio del precitado relevamiento, los daños de la propiedad inmueble en cuestión fueron cuantificados por profesionales pertenecientes al Colegio de Arquitectos de la Provincia de Córdoba, entidad que integró el organismo tripartito creado como consecuencia de la operatoria dispuesta por los Decretos Nros. 691/95 y 992/95, junto con el ex-Banco Hipotecario Nacional Sucursal Regional Córdoba y la Municipalidad local, que arrojó un monto de \$59.400.

En consideración a ello, el damnificado requirió a la ex-Subsecretaría de Gestión de Programas del Ministerio del Interior, el pago de las diferencias correspondientes al inmueble en virtud de la diferencia existente entre las sumas cuantificadas por los profesionales del ex-Banco Hipotecario Nacional y el Colegio de Arquitectos de la Provincia de Córdoba sobre el bien inmueble como también la pertinente incidencia en la indemnización abonada por el Ministerio del Interior en los bienes muebles, la que consistió en el 30% del relevamiento de daños de menor cuantificación.

A la fecha, las investigaciones sobre el particular se encuentran en una etapa de evaluación a fin de determinar el curso de acción a adoptar por esta Institución.

2.3.5. Imposibilidad de pago de las cuotas del crédito hipotecario oportunamente otorgado a las viviendas que fueron afectadas por las explosiones de la Fábrica Militar.

Corresponde advertir que, paralelamente a la problemática generada en torno a las explosiones de la Fábrica Militar de Río Tercero, en muchos casos los damnificados habían adquirido sus viviendas a través del ex-Banco Hipotecario Nacional.

Además de la solicitud de intervención de esta Institución en lo que respecta a la compensación por los daños materiales de inmuebles situados en la ciudad de Río Tercero, se sumó la imposibilidad de los titulares de los créditos hipotecarios de hacer frente a los mismos.

En tal sentido, los peticionarios fueron orientados a que formularsen la pertinente denuncia ante el actual Banco Hipotecario S.A. a los efectos de que requiriesen ser incluidos en los términos del artículo 38 de la Ley N° 24.855, en lo que respecta a la refinanciación de la deuda.

3. FUNCIONES DE CONTROL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL

3.1. INSTITUTO NACIONAL DE ACCION COOPERATIVA Y MUTUAL (INACyM)

Un porcentaje considerable de las actuaciones tramitadas durante el año 1999 en el Area de Derechos Humanos y Administración de Justicia versó sobre cuestiones suscitadas en el funcionamiento y administración de entidades cooperativas y mutuales.

Al respecto, corresponde destacar que entre las presentaciones en las que se solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, se distinguen dos variantes:

- a) Conflictos internos entre los asociados, respecto de los cuales no se dio intervención al organismo de fiscalización.
- b) Irregularidades en el funcionamiento y administración de las entidades cooperativas y mutuales en las que tomó intervención el Instituto Nacional de Acción Cooperativa y Mutual disponiendo vedurías, intervenciones y liquidaciones.

3.1.1. Conflictos internos entre los asociados, respecto de los cuales no se dio intervención al organismo de fiscalización.

En todas aquellas presentaciones que denotaron conflictos internos en las entidades cooperativas y mutuales respecto de los cuales no se había dado intervención al INACyM, se orientó a los interesados a que pusieran en conocimiento del citado organismo los antecedentes del caso.

Así pues, en la mayoría de los casos donde existieron denuncias ante el organismo de fiscalización, el mismo resolvió las situaciones planteadas a través de la designación de veedores e interventores, quienes cesaron en sus funciones con la normalización institucional.

No obstante y en el caso donde las medidas tendientes a restablecer el orden institucional no prosperaron, el INACyM dispuso la aplicación de la máxima sanción prevista en las legislaciones que regulan la problemática en cuestión, retirándoseles las autorizaciones para funcionar y ordenándose la liquidación judicial de las entidades involucradas.

3.1.2. Irregularidades en el funcionamiento y administración de las entidades cooperativas y mutuales en las que tomó intervención el INACyM disponiendo veedurías, intervenciones y liquidaciones.

Mención aparte merecen las solicitudes de intervención de esta Institución en virtud de las medidas adoptadas por el INACyM como consecuencia del ejercicio de sus funciones de fiscalización.

En particular, corresponde destacar la situación planteada por presuntas irregularidades en la administración e intervención de la Asociación Mutual Granaderos la que, con posterioridad, se denominara Asociación de Servicios y Obras de Construcción de Viviendas Mutuales Argentinas.

En tal sentido, se tomó conocimiento de que en el mes de febrero de 1996 la nombrada entidad fue intervenida. El 14 de marzo de 1997 se normalizó institucionalmente sin esperar la remisión del sumario de Buenos Aires ni convocar a Asamblea General Extraordinaria.

El interesado cuestionó la designación de uno de los interventores, quien se encontraba inhabilitado por el Banco Central de la República Argentina para operar en todo el país desde 1992 hasta 1999.

Al respecto, se tomó conocimiento de que la inhabilidad sobre la persona que fuera designada interventor e informada por el B.C.R.A. se debía a haber librado cheques sin la suficiente provisión de fondos, conforme lo prevén las disposiciones vigentes con respecto a la ley de cheques (OPASI 1 y OPASI 2), que impiden la apertura y/o movimientos de firmantes de cuentas corrientes.

En tal sentido, se señaló que la inclusión de una persona en la Base de Datos de cuentacorrentistas inhabilitados imposibilita toda operación con cuentas corrientes bancarias por el lapso que corresponda según el caso, pero no impone restricciones a las operaciones con otro tipo de cuentas de depósitos como las de caja de ahorros.

El organismo de fiscalización involucrado puso de manifiesto que, mediante el Decreto N° 420, del 15 de abril de 1996, se creó el Instituto Nacional de Acción Cooperativa y Mutual. El artículo tercero le asigna como función el cumplimiento de los objetivos y la responsabilidad de la aplicación de lo establecido en las Ley N° 19.331 y las demás obligaciones y derechos emergentes de las normas que regulaban a los Institutos Nacionales de Acción Cooperativa y de Acción Mutual.

En tal sentido, se hizo saber que la Ley N° 19.331 -modificada por el Decreto N° 1.858 del 13 de septiembre de 1991- establece en el artículo 4° inciso g) que corresponde a la autoridad superior del organismo “designar y remover interventores, liquidadores y veedores en las asociaciones mutuales, fijándoseles la retribución cuando no fuere establecida por normas específicas u otra competencia”.

Señaló que no existen normas preestablecidas por la legislación que regula el accionar del organismo, acerca de los “requisitos y condiciones de idoneidad que deben reunir quienes son designados interventores” en cada caso y, en ejercicio de las citadas facultades legales, la autoridad superior resuelve quién habrá de desempeñar la función.

En cuanto al régimen de responsabilidades de los interventores, se indicó que el mismo se consigna expresamente en la parte dispositiva de cada resolución de designación y

son las que establece el Estatuto Social de la mutual para los Organos de Administración y la Asamblea de Asociados, con las limitaciones de la Resolución N° 790/82-ex-INAM.

Se individualizaron las normas que resultan aplicables, a saber: los artículos 15 y 35 inc. b), de la Ley N° 20.321 y concordantes del Estatuto Social, subsidiariamente, y en cada caso las normas del derecho común.

En virtud de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo de la Nación, surge que no existen requisitos legales sobre las condiciones que deben cumplir los interventores para actuar como tales. En este caso particular, evidencia la falta de razonabilidad en la relación de medio y fin perseguidos por la autoridad de fiscalización.

La falta de la exigencia de requisitos de idoneidad por parte de las normas que rigen en materia de designación de interventores de las Mutuales, deja al libre arbitrio del Presidente del INACyM la designación de los mismos, cuya discrecionalidad puede afectar los límites objetivos sustentados por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en cuanto a la razonabilidad, buena fe y desvío de poder.

En tal sentido, resulta del caso destacar que los integrantes del Directorio del INACyM se encuentran comprendidos en los términos de la Ley N° 25.164, cuyo artículo 23 inc. l) establece la obligación de "... velar por el cuidado y la conservación de los bienes que integran el patrimonio del Estado y de los terceros que específicamente se pongan bajo su custodia". En consecuencia, la facultad del citado organismo para designar como veedores, interventores y liquidadores a quienes no quedan comprendidos en el régimen de la función pública, no lo exime de las obligaciones señaladas precedentemente y, por lo tanto, las personas que cumplan funciones representando al organismo en entidades mutuales o cooperativas, las ejercen por delegación a través del dictado del pertinente acto administrativo.

Por otra parte, la Ley de Etica Pública N° 25.188 establece como deberes y pautas de comportamiento ético el desempeño con observancia y respeto por los principios y pautas éticas: honestidad, probidad, rectitud, buena fe y austeridad republicana.

Así pues, la designación de terceros que no integran el Servicio Civil de la Nación, en su carácter de representantes, deberían cumplir con los mismos requisitos que quienes los designan.

En tal sentido, se recomendó al INACyM que, en su carácter de autoridad de aplicación del régimen legal de mutualidades y cooperativas, arbitre las medidas tendientes a reglamentar los requisitos e incompatibilidades de las personas designadas interventores, liquidadores y veedores de las asociaciones mutuales y cooperativas y, en su caso, promover el perfeccionamiento de la legislación en la materia en los términos previstos por las Leyes Nros. 19.331, 20.321, 20.337, 23.427 y 23.566, conforme lo dispuesto por el artículo 12 del Decreto N° 420/96 y en consonancia con la Ley N° 25.164 que regula el Empleo Público Nacional y la Ley N° 25.188 de Etica en el Ejercicio de la Función Pública.

3.2. EX-MINISTERIO DE SALUD Y ACCION SOCIAL. DIRECCION DE SUMARIOS.

Entre otros de los organismos que fueron objeto de investigaciones por parte de esta Institución, se encuentra la Dirección de Sumarios del ex-Ministerio de Salud y Acción Social.

Un particular solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación a raíz de presuntas irregularidades administrativas en la investigación y tramitación de una denuncia contra la Unión de Cooperativas de Viviendas del Personal de las Fuerzas Armadas - UNICOOP- por parte de la Subsecretaría de Vivienda de la Nación, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación, individualizada bajo el expediente N° 1.446/91 y su acumulado N° 2.017/92.

El citado expediente tuvo origen en virtud de que el interesado, en su carácter de adjudicatario de la Unidad 46 - Dpto "D" - Piso 12 - Torre 1 - Cochera 135 Edificio 9 de Julio - Complejo ALAS III Córdoba, habría sido despojado del mismo por UNICOOP.

Al respecto, se tomó conocimiento de que, en el expediente N° 1.446/91 y su acumulado N° 2.017/92, el entonces Secretario de Vivienda y Calidad Ambiental conformó el dictamen en el que se aconsejó ratificar lo actuado por la Unión de Cooperativas -UNICOOP- con relación a la adjudicación de un departamento en el complejo habitacional ALAS III.

Sin perjuicio de ello y a raíz de nuevas presentaciones formuladas por el damnificado, se procedió al desarchivo de las actuaciones y se dio intervención a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Desarrollo Social, la que dio intervención al Ministerio de Salud y Acción Social.

En consecuencia, mediante la Resolución N° 543 del Ministerio de Salud y Acción Social de noviembre de 1996, se dispuso iniciar sumario administrativo sobre el particular, el que se sustanció en el Expte. N° 1-2021-1446/91-0, por la existencia de irregularidades en el proceso de adjudicación de las viviendas del Complejo Habitacional Alas III de la ciudad de Córdoba, ejecutado bajo los lineamientos del Plan Cóndor por UNICOOP en calidad de Delegada Mandataria de la ex-Secretaría de Vivienda y Calidad Ambiental.

En tal sentido y conforme se consignó en el tercer Considerando de la precitada Resolución Ministerial, surge que "... según la doctrina sustentada por la Procuración del Tesoro de la Nación en casos análogos, no obstante la actual dependencia de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación, el desempeño de la Ex-Secretaría de Vivienda y Calidad Ambiental debe ser investigado y esclarecido en el ámbito de este Ministerio, habida cuenta de que entonces la ex Secretaría mencionada dependía del mismo".

En consecuencia, se tomó conocimiento de que, con fecha 03-07-97, se procedió a asignar el expediente a la instrucción actuante de la Dirección de Sumarios.

Al respecto y con fecha 27-08-99, se hizo saber que la investigación se encontraba en trámite, dado que se hacía difícil ubicar a los funcionarios de alta jerarquía que dejaron de pertenecer a la Administración, destacándose luego que aún no se había dictado la resolución de clausura del mismo.

En virtud de lo expuesto, con fecha 08-09-99, se tomó vista del expediente N° 2002-10066/98-2 (copia del expediente N° 1-2021-1446/91-0) en trámite ante la nombrada Dirección de Sumarios del Ministerio de Salud y Acción Social, oportunidad en la que se constató que el aludido expediente se encuentra en trámite y a la espera de respuesta de los oficios remitidos a UNICOOP y al Instituto Nacional de Acción Cooperativa.

Así pues, se coligió que la dilación "sine die" en el dictado de la resolución de clausura en el sumario de marras impide la conclusión del mismo en sede administrativa, circunstancia que vulnera implícitamente la posibilidad de que el interesado pueda esgrimir y proseguir con suerte alguna la cuestión objeto de la investigación en sede judicial, toda vez que

la persecución de la misma quedará librada a la suerte de lo que se resuelva en sede administrativa y lesionando tácitamente el derecho de acceso a la justicia. Esta situación conculca el derecho en expectativa del interesado a que ejerza la legítima defensa de los intereses patrimoniales que estima avasallados por presuntas irregularidades en el proceso de adjudicación de la Unidad 46 -Dpto. "D", Piso 12 - Torre 1 - Cochera 135 Edificio 9 de Julio - sitio en el Complejo Habitacional Alas III.

En consecuencia, se recomendó a la Dirección de Sumarios del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación que arbitre las medidas tendientes a que las investigaciones que se realizan en el sumario que se sustancia en el expediente N° 2002-10066/98-2 (copia del expediente N° 1-2021-1446/91-0), cuya instrucción fuera ordenada mediante la Resolución MSAS N° 543/96 de fecha 27-11-96, se efectúen con la mayor celeridad posible a la vez que disponga los medios materiales, técnicos y recursos humanos que resulten menester para evitar mayores dilaciones en la instrucción del aludido sumario.

Dicha resolución se puso en conocimiento de la Procuración del Tesoro de la Nación y de la Fiscalía de Investigaciones Administrativas a los fines que estimaren corresponder.

Asimismo y en virtud de la condición jurídica de las entidades involucradas en las investigaciones sumariales, como la relación de carácter "asociativo-gremial" que vincula a la UNICOOP y a la Cooperativa Alas, toda vez que esta última se encuentra federada en segundo grado en la primera, se procedió a informar el contenido de la recomendación al INACyM y comunicar la referida medida a la Subsecretaría de Vivienda de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación.

4. SEGURIDAD PUBLICA

El Defensor del Pueblo de la Nación inició una investigación de oficio por la proliferación de delitos y la falta de prevención de las autoridades competentes para resguardar la seguridad pública.

Esta medida se tomó en virtud del debate instalado en la sociedad provocado por la ola de violencia y criminalidad de la que permanentemente informan los medios periodísticos los que conducen inexorablemente a plantear sus motivos y causas así como también la conducta policial antes (prevención), durante y después de los hechos tanto en lo que concierne a la tarea específicamente policial, volcada a la investigación y detención de los presuntos autores de delitos como a la que deben desarrollar las autoridades judiciales.

El tema es de una complejidad tal que no sólo involucra aspectos exclusivamente policiales sino sociales, ya que la seguridad es una cuestión que interesa a la sociedad toda, pues hace a su supervivencia dentro de una pacífica convivencia.

El Estado tiene el monopolio de la fuerza y, por lo tanto, la seguridad en su más amplia acepción es su misión y función indelegable.

En todas estas manifestaciones de violencia, la inusitada agresividad manifestada por los delincuentes, asociada con el consumo de estupefacientes, conlleva la muerte o lesiones físicas de las víctimas, más allá del objetivo del robo.

La inseguridad atenta contra los derechos humanos básicos como la vida, la integridad física, la libertad, la propiedad y el goce pacífico de todos los derechos.

En consecuencia, incide en la vida de los habitantes que los obliga a cambiar conductas y costumbres como, por ejemplo, mudarse de domicilio, vivir en barrios cerrados, contratar servicios de seguridad privada, que han proliferado en los últimos tiempos.

Quienes no pueden afrontar los costos de estos cambios, quedan al amparo de los servicios que las autoridades públicas brinden, en cumplimiento de sus obligaciones legales primarias.

En tal sentido, resulta evidente que la actividad policial debe dar adecuada respuesta a la sociedad ante el nivel de violencia que se manifiesta ya que es la única forma prevista para ello por el Estado de Derecho.

Por otra parte, cabe destacar que, en distintas oportunidades, se han recibido quejas sobre seguridad pública, las que según los ámbitos jurisdiccionales a los que estaban vinculadas, fueron comunicadas a las autoridades competentes.

Atento a lo expuesto y toda vez que es misión del Defensor del Pueblo de la Nación la tutela y defensa de los derechos humanos y de los demás derechos e intereses contenidos en la Constitución Nacional, se recomendó a la Secretaría de Seguridad Interior y al Ministerio del Interior que, en el ámbito de sus competencia, arbitren todas las medidas conducentes a brindar una plena y efectiva tutela a la seguridad pública.

5. IDENTIDAD

Se investigaron denuncias por demoras en la entrega de D.N.I. que, como ya resulta habitual en este informe anual, resultan ser prácticamente el noventa por ciento del universo de las que se reciben sobre el ejercicio del derecho a la identidad.

La posesión del D.N.I. ha pasado a ser una condición ineludible para el ejercicio de los derechos civiles y políticos, ya que la Ley N° 17.671 y las normas que regulan el ejercicio del derecho a la previsión social, al trabajo, a la salud, a la educación, a transitar, a comprar y vender bienes registrables -ya sean muebles o inmuebles- a disponer del patrimonio o administrarlo (por ejemplo, para abrir una cuenta bancaria), del estado civil y la capacidad de las personas físicas (casarse, inscribir un hijo), acceso a la justicia (estar en juicio), elegir autoridades, exigen la posesión del Documento Nacional de Indemnidad.

El conflicto que se plantea en el seno de la sociedad por la falta de entrega en tiempo oportuno de este indispensable requisito genera situaciones contrarias a la letra y el espíritu de la Constitución Nacional.

Cabe recordar que el artículo 28 de la Constitución Nacional prescribe: "Los principios garantías y derechos reconocidos en los anteriores artículos no podrán ser alterados por las leyes que reglamentan su ejercicio".

La privatización de la elaboración y entrega de los D.N.I., si bien ha apuntado a mejorar el servicio, ha generado un serio retraso y ha entorpecido la cadena de emisión del documento. La falta de entrega de los documentos de "0" año así como también de las renovaciones obligatorias y reposiciones, producidas por la implementación del nuevo mecanismo, implican la denegación de derechos humanos básicos.

La crisis del sistema más el encarecimiento del documento llegaron a paralizar en muchos órdenes la vida de aproximadamente 800.000 habitantes.

Indudablemente, la Ley N° 17.671 sobre Potencial Humano no se ajusta a las necesidades actuales, con la globalización de la economía, o la necesidad de brindar una mayor celeridad en todos los trámites de cualquier naturaleza, que involucren el ejercicio efectivo de derechos, sin afectar la seguridad jurídica.

Es evidente que la negociación y el contrato celebrado con la empresa Siemens. S.A. distan mucho de exhibir parámetros de eficacia. De lo contrario, no se hubiese producido el cuello de botella de público conocimiento en la expedición de los documentos.

Las críticas al contrato son varias:

- doble imposición (tasa + IVA);
- precio excesivo del documento (\$30);
- falta de organismo control ya que el sistema se ha privatizado;
- entrega de DNI gratuitos: escaso cupo anual de 65.000 documentos para personas que invoquen el beneficio;
- la falta responsabilidad frente a los ciudadanos cuando se producen demoras en la entrega del documento.

Esta situación se extiende en el tiempo y afecta a todos los habitantes del territorio nacional. Por este motivo, es necesario que el H. Congreso de la Nación estudie la posibilidad de modificar las normas que regulan el D.N.I. para convertirlo en un documento accesible en el sentido económico y fáctico, cuya expedición sea rápida y segura.

También se recepcionaron muchas quejas vinculadas a las demoras del trámite migratorio, tema que está también incluido en el contrato con la empresa Siemens S.A..

MEDIO AMBIENTE Y ADMINISTRACION CULTURAL Y EDUCATIVA (II)

1. COMENTARIO GENERAL

El Area II tiene como materia de incumbencia las cuestiones referidas al Medio Ambiente, Educación e Investigación, Cultura y Patrimonio Histórico, Urbanismo y Vivienda y Radiodifusión. En razón de la complejidad y variedad de temas, la exposición en el presente informe se hará a través de los casos en familias.

La naturaleza de los distintos planteos efectuados demuestra que los problemas analizados responden a disfuncionalidades o falencias emanadas tanto del sector público nacional como del provincial y local. De allí que el Defensor del Pueblo de la Nación no sólo ha actuado a nivel nacional, dentro del ámbito de competencia asignado por la ley 24.284, sino también ha hecho uso de las facultades conferidas en el artículo 86 de la Constitución Nacional para procurar soluciones a nivel provincial y local.

Respecto del Informe Anual correspondiente al período inmediatamente anterior, se ha decidido limitar las familias temáticas a cada uno de los temas del área, con la sola excepción del tema ambiental que se lo dividirá en dos: Preservación Ambiental y Contaminación Ambiental. Esta diferenciación tiene su importancia porque en la primera se trata de evitar que se produzca un daño al ambiente. Es aquí donde el Defensor del Pueblo debe adelantarse a los hechos y procurar evitar que se produzcan daños. La segunda, en cambio, busca la forma de enfrentar un problema una vez que se ha producido el daño, sea remediándolo o evitando que siga ocurriendo.

Al igual que en años anteriores, la necesidad de un contacto directo con los problemas y con las personas que los sufren así como la localización de aquellos en la amplia geografía del país ha motivado la continuidad en el intensivo ritmo de comisiones al interior del país y al amplio ámbito de la Capital Federal y Gran Buenos Aires, aunque algo limitado, debido a los cambios institucionales que se han producido durante el año 1999.

En cuanto a la problemática tratada, tal como se ha señalado en los anteriores informes anuales, resulta evidente la ausencia “de un marco normativo ambiental aplicable a todas los ámbitos jurisdiccionales y de acciones de coordinación institucional para suplir esas limitaciones que permitan destrabar los numerosos escenarios de competencias concurrentes y superposiciones jurisdiccionales”.

No obstante ello, cabe destacar que se han registrado algunos avances en este sector en la medida que, tanto en el ámbito de las provincias como de la Nación, fueron dictadas normas destinadas a llenar el vacío apuntado.

2. TEMATICA

2.1. PRESERVACION AMBIENTAL

Ya se comentó en informes anteriores la existencia de grandes y crónicos problemas que atañen al medio ambiente, que han dado lugar al desarrollo legislativo, a la creación de

organismos públicos con incumbencia específica en el tema y a la asignación de nuevas competencias a los ya existentes, con el objeto de brindar soluciones a estos problemas.

En tal sentido, la labor del Defensor del Pueblo ha tenido como objeto, en primer lugar, determinar si fueron observados los recaudos previstos en el ordenamiento jurídico aplicable y, finalmente, procurar evitar la producción de daños ambientales y/o recomendar la adopción de medidas tendientes a mitigar, reparar o evitar la repetición del problema.

La importancia de la prevención en esta materia se expresa en las correctas evaluaciones de los estudios ambientales que reflejan las consecuencias inmediatas o mediatas generadas a los ecosistemas y que deben necesariamente llevarse a cabo con antelación a cualquier decisión gubernamental que traiga aparejada una modificación de las características del lugar, toda vez que su recomposición, en muchos casos, como ha podido comprobar esta Institución, resulta prácticamente imposible.

Las herramientas idóneas para prevenir los impactos ambientales y conseguir el consenso más amplio posible de las obras que se desarrollen son los Estudios de Impacto Ambiental y las Audiencias Públicas que deben realizarse previamente a la aprobación de las obras.

En este sentido, la labor del Defensor del Pueblo de la Nación consistió en lograr que los órganos con incumbencia en la materia tomaran cartas en el asunto y, particularmente, contemplen las serias consecuencias que el mismo puede producir, así como en propugnar que se cumplan con las normas ambientales vigentes o que se lleven adelante acciones a fin de evitar consecuencias dañosas para el ambiente.

En particular, resulta de interés destacar la labor cumplida en relación a los siguientes temas:

Actuación N° 10578/99: "Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunto incumplimiento de los deberes de control de la contaminación del aire"

La presente actuación se inició de oficio ante la publicación en el Boletín Oficial de la Resolución N° 209/99 de la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable, norma que otorgaba a 2 empresas automotrices una excepción al cumplimiento de los límites máximos de emisiones gaseosas para 2.500 vehículos livianos, en los términos del Decreto N° 779/95.

Se pidieron informes a la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable a efectos de conocer la cantidad de excepciones solicitadas, total de concedidas y los fundamentos para ello.

El mencionado organismo contestó, mediante el dictado de la Resolución N° 209/99, que "se han concedido las peticionadas por las empresas Sevel Argentina S.A. y Volkswagen Argentina S.A. en los términos y en virtud de las razones expresados, respectivamente, en la parte dispositiva y en la parte expositiva de la aludida resolución".

De los considerandos de la Resolución en análisis, se puede destacar que "Siendo una facultad de esta Autoridad de aplicación la introducción de nuevos límites y/o la modificación de los establecidos, también lo es el otorgamiento de las excepciones a los límites de emisión detallados en el apartado 2.1.5 del artículo 33 del decreto citado".

El fundamento por el cual las empresas solicitan ser eximidas del cumplimiento de la norma mencionada es la falta de ventas ocasionada por la crisis de mercado que afecta

actualmente al sector automotriz, dejando un stock de autopartes acumulado que, de no poderse utilizar, causarían más problemas de los ya existentes.

Por su parte, el dictamen de la Dirección de Ordenamiento Ambiental de la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable en dicho expediente establece, como una de las desventajas de aceptar la excepción, que “se contraría el espíritu de la Ley N° 24.449 y su Decreto N° 779/95. Se desalienta la introducción de cambios tecnológicos, favoreciendo la producción de modelos técnicamente obsoletos y solamente dedicados al mercado local o marginal. Se discrimina a aquellos que asumieron el cambio tecnológico y certificaron vehículos que cumplen con la norma actual. Esta actitud es posible que genere críticas por parte de los importadores (CIDOA) y algunas de las terminales productoras en forma individual”.

Por otra parte, del análisis normativo cabe concluir que la excepción prevista por el tercer párrafo del inciso 2.1.5 del artículo 33 del Decreto N° 779/95 es únicamente para “automotores livianos cuya producción sea inferior a las 1.000 unidades por año” o a aquellos “que perteneciendo a una misma configuración de modelo a la cual les sea aplicable los límites máximos de emisión, constituyan una serie para uso específico”, extremos que no se dan en el caso de marras ya que las excepciones otorgadas son para modelos que superan la producción de 1.000 unidades por año.

En virtud de lo expuesto, las excepciones concedidas por la Resolución S.R.N.D.S. 209/99 resultan no sólo opuestas al espíritu de la Ley N° 24.449 y su decreto reglamentario N° 779/95 sino que también son contrarias a la letra misma de la norma, por ello se recordó a la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable los deberes legales emanados de la Ley N° 24.449 y del Decreto N° 779/95.

En su respuesta, y luego de un peculiar razonamiento jurídico, la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable insistió en que la Resolución N° 209/99 de esa Secretaría es legítima y acorde con la reglamentación vigente

Por ello, toda vez que no se ha dado una respuesta adecuada al recordatorio de deberes legales formulado, en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 28 de la Ley N° 24.284, se efectuó un informe especial a la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo y a las Comisiones vinculadas a la temática del H. Congreso de la Nación.

Actuación N° 12835/97: “Fundación para la Defensa del Ambiente, sobre oposición al proyecto de deforestación de doscientas mil hectáreas de bosque de la Provincia de Santiago del Estero por la Dirección General de Colonización Provincial”.

La Fundación para la Defensa del Ambiente (FUNAM) solicitó al Defensor del Pueblo de la Nación que investigue los hechos relacionados con el proyecto de desmonte y colonización denominado “Proyecto Colonia El Caburé Norte” en el Departamento Copo, provincia de Santiago del Estero. Mediante el mismo, “... se planea desmontar y colonizar 200.000 hectáreas de bosques en el Departamento Copo... El ‘Plan’ prevé la deforestación en un plazo de tres años, dedicándose el área ‘libre de bosques’ a agricultura...”.

Según los quejosos se habrían violado: “el artículo 41 de la Constitución Nacional..., la Ley Nacional N° 13.273 de Riqueza Forestal y la Ley Provincial N° 6.321/96 (según la cual) debería efectuarse una Evaluación del Impacto Ambiental del proyecto..., los principios de la Convención Internacional sobre Biodiversidad suscrita por Argentina...”, resultando en que no fue evaluado el impacto ambiental del proyecto con anterioridad a la elaboración del pliego

licitatorio, exigencia que debería haberse efectuado conforme a las leyes vigentes. Finalmente informaron que "...esta estrategia de traspaso de tierras públicas al sector privado acompañado del desmonte salvaje, que ya tiene antecedentes fuertemente negativos en Formosa (caso LIAG Argentina S.A.), afecta irreversiblemente un patrimonio que no es propiedad de los actuales funcionarios sino de todos los argentinos actuales y futuros. Santiago del Estero tenía varios millones de hectáreas de bosque. Hoy sólo quedan 700.000 hectáreas".

Al respecto, cabe aclarar que en el transcurso de 1997 la gobernación de la provincia transfirió el Parque Provincial Copo, de 114.250 Ha., a la Administración de Parques Nacionales al tiempo que creó un nuevo parque provincial de aproximadamente 55.000 Ha. como área de amortiguación del nuevo parque nacional, lo que hace en conjunto una zona protegida de alrededor de 170.000 Ha..

Asimismo, debe destacarse que en la misma época el Subsecretario de la Producción de la provincia anunció que aproximadamente 94.000 Ha. se encontraban en manos de ocupantes debiéndose regularizar, según los mismos, la situación mediante la adjudicación pro-venta directa y licitación de alrededor 42.000 Ha. de bosques depredados y destruidos por incendios, poniendo condiciones especiales en los planos de trabajo a fin de preservar el suelo.

Los hechos investigados guardaban similitud con los planteados en la actuación N° 15.488/97, caratulada: "Diputada Nacional Elida Pasqualini de Acosta, sobre daños a especies vegetales ante la eventual deforestación del monte El Caburé Norte, en la provincia de Santiago del Estero. Solicitud de suspensión del proceso licitatorio para su explotación comercial" y en la actuación N° 15.505/97, caratulada: "Defensor del Pueblo de Santiago del Estero, sobre daños a especies vegetales y efectos negativos al medio ambiente ante la eventual deforestación de la denominada Colonia El Caburé Norte, en la provincia de Santiago del Estero. Solicitud de suspensión del proceso licitatorio para su explotación comercial", razón por la cual se les asignó trámite conjunto.

Se solicitaron informes a la Dirección General de Colonización y a la Dirección General de Protección de los Recursos Naturales de la Provincia de Santiago del Estero.

El organismo mencionado en último término informó que había remitido la solicitud de esta Institución a la Subsecretaría de la Producción para su intervención adjuntando, a su vez, material de consulta al respecto.

La Dirección General de Colonización, refiriéndose al proyecto, contestó en los siguientes términos: "...si bien es cierto que existe un anteproyecto de colonización que afecta una superficie de 191.545 Ha... el mismo de ningún modo prevé deforestar tal superficie en su totalidad... se procura el desarrollo económico de la zona y el bienestar de la familia rural que hoy representa... cien familias que ocupan alrededor de 94.000 Ha... a quienes la Dirección General de Colonización pretende el otorgamiento del título de propiedad de los predios que ocupan desde muchísimos años".

Asimismo, aclararon que "...otras 55.000 Ha. ubicadas en la parte Oriental del proyecto están destinadas a Reserva Provincial de Bosque y Fauna que será el colchón de amortiguamiento del Parque Nacional Copo cuya superficie abarca 114.000 Ha... el remanente, aproximadamente 41.000 Ha., se incluye en futuros proyectos de licitación pública".

La Dirección General de Medio Ambiente de la Subsecretaría de la Producción, ante la solicitud de la Dirección General de Protección de Recursos Naturales de la provincia, remitió información en donde especificaba que "...esta Dirección General es el órgano de

aplicación de la Ley N° 6.321 y la misma... exige el estudio de todo proyecto, público o privado, con el fin de evaluar los efectos negativos al ambiente, producto de la acción antrópica”.

Además, acotó que en el caso de la licitación de tierras públicas en El Caburé Norte, cuando se tome la decisión de efectivizar la venta de las tierras el adjudicatario deberá presentar un estudio de impacto ambiental para poder llevar a cabo cualquier tipo de acción.

Ante la información recopilada, se pidieron informes a la SRNDS quien afirmó que solicitó al Gobernador de la provincia la revisión de los alcances del proyecto de colonización programado, recibiendo tal solicitud respuesta negativa. Sin embargo señaló que la Administración de Parques Nacionales (A.P.N.) “...planteó a la provincia la necesidad de dar respuesta integral a la zona Copo-Caburé Norte. En este sentido, destacó que el Convenio firmado entre la A.P.N. y la provincia de Santiago del Estero el 10 de febrero de 1998, ratificado por la Legislatura Provincial y actualmente a consideración del Congreso Nacional, “...logra dar una respuesta parcial a la realidad que venimos señalando, al crear la provincia una Reserva Provincial, que también lleva el nombre de Copo, sobre 55.000 de las 200.000 ha. de Caburé Norte, linderas al Parque Nacional, y con el objeto de realizar prácticas demostrativas para el uso sustentable de los recursos del área”. Ante este hecho la Secretaría señaló que “...esta iniciativa viene a cambiar más de un siglo de práctica en todo el NOA argentino y la provincia de Santiago del Estero ya acordó con la A.P.N., a través del referido Convenio y con el INTA, la elaboración de un plan de manejo conjunto para la actual Reserva Provincial Copo”. Asimismo, la Secretaría de Estado citada, conjuntamente con la Gobernación de la Provincia, acordó llevar a cabo “...encuentros técnicos entre funcionarios nacionales y provinciales con el fin de intercambiar información y experiencias respecto de la factibilidad de tal emprendimiento”, habiéndose firmado para ello un Convenio de cooperación mutua...(y) la conservación del patrimonio natural provincial, mediante la creación del Parque Nacional Copo y de la Reserva Provincial Copo...”.

El Defensor del Pueblo de la ciudad de Santiago del Estero envió a esta Institución un valioso y pormenorizado análisis, con consideraciones específicas y generales, sobre el proceso de licitación y recomendaciones aconsejables respecto al tema bajo consideración.

Del conjunto de los datos obtenidos, se concluyó que aparentemente existe voluntad, tanto de los funcionarios provinciales como de los nacionales, de preservar los bosques del área semiárida de la Provincia de Santiago del Estero con un criterio de manejo actualizado. Sin embargo, se consideró que a los funcionarios del estado -ya sean éstos provinciales o nacionales- les cabe la obligación de ser exigentes y claros en los mecanismos de control que aseguren hacia el futuro un aprovechamiento sustentable del bosque santiagueño, razón por la cual se decidió exhortar al Ministerio de Gobierno, Justicia, Educación, Trabajo, Culto y Producción, de la Provincia de Santiago del Estero, la adopción de las medidas necesarias para garantizar un aprovechamiento forestal sustentable en la zona de los bosques naturales del Departamento Copo, teniendo en cuenta: a.- la urgente puesta en funcionamiento de la Comisión Provincial de Defensa del Monte Santiagueño, creada por Ley N° 6.278, que garantice un desarrollo viable ambiental y económicamente para la zona involucrada; b.- la propuesta que dicha Comisión sea no sólo un órgano de consulta y evaluación sino que, además y sobre todo, tenga funciones ejecutivas con capacidad de decisión sobre las políticas de manejo de bosques y las actividades específicas a desarrollar, ya sea de colonización, producción o reserva; c.- la invitación a que en dicha Comisión estén representados, además de los correspondientes funcionarios ejecutivos de la provincia, funcionarios de la Secretaría de

Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación (SRNDS) competentes en el tema y funcionarios técnicos tanto de la Facultad de Ciencias Forestales de la Universidad Nacional de Santiago del Estero (UNSE) como del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA); d.- la implementación de una amplia difusión pública sobre los proyectos previstos de colonización de El Caburé Norte, de titularización directa de tierras y de reserva de áreas de amortiguamiento del bosque natural, con informaciones periódicas sobre el devenir de los mismos.

Actuación N° 2830/98: “H.C. Deliberante de Aluminé, sobre solicitud de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación para que se extraigan los explosivos diseminados en la zona de Laguna Verde, Aluminé, Pcia. del Neuquén”

Las autoridades del Concejo Deliberante de Aluminé solicitaron la intervención de esta Institución con el fin de que se arbitren medidas urgentes para la remoción de los explosivos abandonados por el Ejército Argentino en un paraje cercano a dicha ciudad con el consiguiente peligro para la seguridad y el medio ambiente.

Los interesados expresaron que no han recibido respuesta de parte de las autoridades militares y ni siquiera tienen precisiones sobre el tipo de explosivos que se encuentran diseminados en la zona de Laguna Verde, paraje Ñorquinco.

Se pidieron informes a la Secretaría de Asuntos Militares de la Nación, la que respondió que “En el mes de enero de 1979 se destruyeron 7 camiones cargados de munición y explosivos del Regimiento de Caballería de Montaña 4 y 1 camión cisterna de 7.000 litros de nafta súper”.

Asimismo indicaron que “los restos de munición y explosivos recibieron distinto tratamiento (destrucción, recuperación y otros se encontrarían en el interior de la Laguna Verde)” y que “con fecha 5 de Mayo de 1994, se realizó un reconocimiento de la zona con la contratación de un buzo civil, con equipo especial de iluminación y fotográfico constatándose explosivos en la laguna”.

Agregaron que “No se realizó la remoción y posterior destrucción del material explosivo por falta de presupuesto”.

Ante la respuesta transcripta ut-supra, se consideró indispensable solicitar nuevamente a las autoridades citadas si fueron consultadas las Fuerzas Armadas y de Seguridad de la Nación, a fin de conocer si poseen capacidad material para la remoción y posterior destrucción del material explosivo.

De la respuesta recibida a este último requerimiento se desprende que “se ha consultado a la Armada Argentina y Fuerza Aérea Argentina a tenor de lo requerido, cuya respuesta será remitida al recibirse”, pero que “En relación a las Fuerzas de Seguridad, ello no es competencia de este Ministerio”.

Teniendo en cuenta la documentación obrante en la actuación y reseñada anteriormente, se puede concluir que ha existido un grave accidente y que, a raíz del mismo, se esparcieron explosivos por la zona aledaña a Laguna Verde y que el Ejército Argentino no cuenta con la capacidad técnica para remover los mismos.

Por otra parte, el argumento de que las Fuerzas de Seguridad se encuentran dentro de otro Ministerio -a la sazón todos dependientes del Poder Ejecutivo Nacional- no es óbice para

que se les consulte o se les solicite la realización de las tareas de remoción de que se trata; ello antes de recurrir a la contratación de una empresa privada.

Ello es así ya que resulta razonable que los organismos del Poder Ejecutivo Nacional primero inquieran dentro de su seno la posibilidad de efectuar determinadas tareas antes de efectuar una contratación con un tercero y más tratándose de la remoción de explosivos de una laguna, se necesitará profesional capacitado y con experiencia en dichas tareas, lo cual parece más factible de encontrar dentro de las Fuerzas Armadas o de Seguridad que en empresas privadas.

Puesto que la comunidad de Aluminé tiene derecho a que se le dé una pronta satisfacción a este problema que pone en peligro a la población y frena el desarrollo de su industria turística, se recomendó a la Secretaría de Asuntos Militares la adopción de las medidas necesarias para remover los explosivos diseminados en la zona de Laguna Verde, Paraje Ñorquinco, Departamento de Aluminé, Provincia del Neuquén.

Ante la falta de respuesta de la Secretaría de Asuntos Militares a la recomendación efectuada por parte de esta Institución, se elevó al Ministro de Defensa un informe especial poniéndolo al tanto de la situación

Asimismo, se le informó al Ministro que, con fecha 17 de mayo de 1999, se ha recibido nota de la Secretaría de Asuntos Militares, respondiendo un anterior requerimiento, en la que manifiesta que la Armada Argentina ha expresado que “a pesar de que la Armada está en capacidad de encarar la tarea en cuestión, la naturaleza de la operación, los riesgos e implicancias hacen totalmente desaconsejable su cuestión”.

Finalmente, se recibió la información de que la mencionada Fuerza habría argumentado para ello que: “Las características de la zona en cuestión, así como las distancias en juego a los puntos de apoyo más cercanos, hacen que la tarea sea peligrosa, difícil y lenta y costosa” y que “El tiempo transcurrido desde el accidente que originó el problema torna los explosivos sumamente inestables, y la imprecisión de la información disponible en cuanto a cantidades y superficie afectada dificulta el planeamiento de la operación”.

Justamente por las razones apuntadas por la Armada Argentina, es necesario llevar a cabo la remoción de los explosivos con el máximo de diligencia posible y por el personal mejor capacitado.

No parece pues que la respuesta de la Secretaría de Asuntos Militares sea acorde con la gravedad de la cuestión planteada, ni resulta aceptable que una fuerza armada invoque argumentos de peligrosidad y dificultad como obstáculo para el cumplimiento de una tarea. Tal circunstancia fue puesta en conocimiento del Ministro de Defensa.

2.2. CONTAMINACION AMBIENTAL

En este capítulo se tratan los problemas que han derivado o derivan cotidianamente en la contaminación directa del ambiente, sea producto de accidentes (es el caso de los producidos por la actividad petrolera) o permanentes (es el caso de los residuos patogénicos y sus sistemas de disposición final). En general son temas puntuales que, vistos desde la problemática de la preservación del ambiente, requieren una propuesta concreta de solución.

También se han investigado problemas crónicos derivados de la existencia de procedimientos de control que, por la forma en que han quedado diseñados, no cumplen con su propósito.

A continuación se presentan algunos casos, como ejemplos de lo planteado anteriormente.

Actuación N° 13735/98: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta falta de control de la contaminación hídrica por parte del Instituto Nacional del Agua y del Ambiente”

Iniciada de oficio ante la publicación, con fecha 2 de octubre de 1998, de la Resolución N° 166/98 del Instituto Nacional del Agua y del Ambiente (I.N.A.), por la cual se fijó al 18 de diciembre de 1998 como plazo máximo para la presentación de las declaraciones juradas de vertidos residuales correspondientes a los años 1996 y 1997 por parte de los establecimientos industriales y/o especiales incluidos en los Decretos N° 674/89 y 776/92.

Ante tal atraso en la presentación de las declaraciones juradas, se presumió la posible existencia de una disfuncionalidad en el cumplimiento de los deberes de control de la contaminación hídrica encomendados a dicho Instituto.

Se realizaron dos pedidos de informes al I.N.A y uno a la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable, de cuyas respuestas cabe destacar que existe una muy baja aplicación efectiva de las sanciones impuestas en virtud del régimen establecido por los Decretos 674/89 y 776/92 ya que únicamente se han hecho 72 inspecciones anuales en los últimos períodos, debido a la alegada falta de fondos presupuestarios para ello y sólo se han registrado 2 pagos en concepto de multas.

Asimismo, el hecho de que las declaraciones juradas correspondan al año anterior implica, tal como lo prevé la Resolución N° 166/98 cuestionada, que a mediados del mes de diciembre de 1998 (prorrogado hasta abril de 1999) se debe declarar qué es lo que se vertió durante el año 1997 por lo que en las inspecciones “in situ” que se realicen durante el año 1999 se verificará que los vertidos sean contestes con los declarados como realizados en el año 1997.

Esta circunstancia se potencia si se tiene en cuenta la moratoria que se hace para el año 1996.

Esta imposibilidad de control no parece ser salvada por el hecho de que “cualquier cambio que efectúe el establecimiento deberá ser comunicado a este Instituto” ya que si el cambio se efectuó en 1999 no resulta claro que el establecimiento deba incorporarlo a la declaración jurada del año 1997.

Por otra parte, si el propósito del organismo de control es confiar en la declaración de cualquier modificación de los vertidos, carecería de sentido la declaración anual “a año vencido”, toda vez que bien podría ser suplida por la declaración jurada efectuada al inicio de las actividades y la de las posibles modificaciones que se produzcan, ahorrándoles así a las empresas el costo de presentar año tras año declaraciones juradas idénticas.

Del análisis de lo ya expresado cabría concluir que una fábrica que se instale en 1999 debe declarar sus vertidos antes de iniciar sus actividades, mientras que una que se encuentra funcionando recién tendrá que declarar los vertidos del año 1999 durante el año 2000, siendo inspeccionada su veracidad -de mantenerse los antecedentes actuales- recién en el 2001.

Asimismo, el artículo 17 del Decreto 674/89 establece que “Bimestralmente...se publicará en dos diarios de la Capital Federal la nómina de establecimientos sancionados administrativamente ...se indicarán la conducta incriminada, los daños al medio ambiente que la acción ocasiona y la relación entre la carga contaminante y el L.C.P.T.” y que “Asimismo se publicará la nómina de establecimientos que corrigieron el estado contaminante a su solicitud”.

Por todo lo expuesto, se puede concluir que de haberse cumplido con los recaudos mencionados, se hubiera dado adecuada publicidad a la exigencia de la presentación de declaraciones juradas, siendo innecesaria la moratoria acordada, a la vez que hubiera servido de aliciente para la adecuación de otros establecimientos.

Por lo ya dicho, el hecho de que las declaraciones juradas sean “a año vencido” parece tener como objetivo más un fin formal y recaudatorio -cobro de formularios y derechos- que el expresado en el artículo 1° del Decreto N° 674/89 “evitar cualquier acción que pudiera ser causa directa o indirecta de degradación de los recursos hídricos de control de la contaminación”.

Si el objetivo es “conseguir y mantener un adecuado nivel de calidad de las aguas subterráneas y superficiales de modo tal que se preserven sus procesos ecológicos esenciales”, debe buscarse un procedimiento por el cual con mínimo costo, tanto para las empresas como para el organismo, se tenga una idea completa de la calidad y cantidad de los vertidos.

A su vez, el hecho de que las pocas inspecciones realizadas se elaboren en base a la eventual peligrosidad de los residuos denunciados por las empresas deja afuera a todas aquellas que no han hecho la declaración jurada o no han declarado con exactitud los desechos, siendo pasibles de sanción únicamente quienes cumplen con la normativa, por lo que se requiere una modificación en el procedimiento de selección de inspecciones, toda vez que resultaría más abarcativo hacerlo por muestreo representativo de los distintos establecimientos involucrados.

Por ello, se recomendó al Instituto Nacional del Agua y del Ambiente la adopción de las medidas necesarias para lograr el efectivo cumplimiento de los controles establecidos por los Decretos 674/89 y 776/92 a través de la adecuación de la normativa y de los procedimientos a utilizar.

En su respuesta, el organismo se comprometió a revisar el sistema imperante actualmente.

Actuación N° 00080/99: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación acerca de la disposición final de residuos patogénicos”

La actuación se inició de oficio ante diversas notas publicadas en distintos matutinos del país que daban cuenta de la preocupación existente por la disposición final de los residuos patogénicos y por lo investigado ante diversas denuncias en varias actuaciones.

Del análisis de dicha información surgió la necesidad de definir cuáles son las posibles tecnologías aplicables para la disposición final de residuos patogénicos debido a la existencia de discrepancias acerca de la efectividad de los distintos procedimientos que se utilizan en la actualidad puesto que entre los métodos posibles está la incineración en hornos pirolíticos, la esterilización por autoclave, la irradiación nuclear, el enterramiento en rellenos sanitarios especialmente adaptados, etc.

Cada uno de dichos procesos tiene beneficios y consecuencias que los hacen más o menos convenientes para ser aplicados en cada jurisdicción, según la calidad o cantidad de residuos a procesar y las disponibilidades presupuestarias.

En nuestro país, uno de los métodos más difundidos es el de la incineración, que ha dado lugar a importantes objeciones en razón de los efectos adversos que se le atribuyen a las dioxinas producidas por la combustión de dichos residuos y la propia autoridad ambiental nacional manifestó que no existen en el país los equipos de elevada sofisticación científica que permitan controlar las emisiones de compuestos como la dioxina de manera eficaz y permanente.

Siendo que la decisión primaria de la forma de disposición de los residuos patogénicos es de las municipalidades y que ni siquiera las ciudades que cuentan con grandes recursos como la de Buenos Aires tienen resuelto el problema y careciendo la mayoría de las municipalidades del país del asesoramiento técnico para decidir qué tipo de tratamiento es el más conveniente para sus necesidades y posibilidades, resultaría de suma utilidad contar con un dictamen técnico avalado por los organismos nacionales competentes y con la garantía de idoneidad de las instituciones científicas, que pueda servir de documento base y de consulta para todos los municipios del país y así adoptar los planes más convenientes para la defensa de medio ambiente y la salud de la población.

Por otra parte, toda vez que existe un Grupo de Trabajo dentro del Ministerio de Salud y Acción Social, sería oportuno aprovechar los esfuerzos destinados a la conformación del mencionado Grupo de Trabajo para analizar asimismo los distintos procesos de disposición final de residuos patogénicos.

Por ello, se recomendó a la Secretaría de Programas de Salud del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación la incorporación, dentro de los temas a tratar por el Grupo de Trabajo creado para la actualización de las normas sobre manejo de Residuos Biopatológicos, del análisis de cada uno de los distintos métodos disponibles para el tratamiento final de dichos residuos.

El organismo aceptó la recomendación del Defensor del Pueblo de la Nación y creó un grupo de trabajo sobre el tema en coordinación con funcionarios de la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación.

Actuación N°00914/98: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta contaminación ambiental producto de la incineración de residuos que lleva a cabo el Hospital de Clínicas ‘José de San Martín’, situado en Capital Federal”

La presente actuación de oficio se inició con motivo de una nota periodística publicada en el diario La Razón el día 26 de enero de 1998 titulada “No es Chiste”, en donde se informó que vecinos de la zona del Hospital de Clínicas “José de Martín” se habían quejado respecto de “...la incineración de basura...” que se realizaba en el citado nosocomio.

En la nota en cuestión, se manifestó que los residuos “...forman un hollín que se volatiliza...”, ignorando “...qué elementos se están quemando o el grado de nocividad que pudieran tener...”.

Ante ello, se consideró pertinente realizar un pedido de informes a la Dirección del Hospital de Clínicas “José de San Martín”.

Funcionarios del citado Policlínico contestaron que oportunamente presentaron ante la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable (SRNyDS) el trámite pertinente a la habilitación para la incineración de residuos patológicos, que se encontraba bajo expediente N° 1356/94.

Por tal motivo, se estimó conducente realizar un pedido de informes a dicho Organismo del Gobierno.

En referencia a las inspecciones realizadas en el Hospital de Clínicas “José de San Martín” informaron que llevaron a cabo el 1° de diciembre de 1994 la correspondiente verificación comprobando el correcto funcionamiento del equipo instalado y que “...desde el punto de vista técnico el lugar en cuestión cumple con lo normado por la Ley 24.051 y su Decreto Reglamentario N° 831/93.”

La respuesta mencionada dio lugar a un nuevo pedido de informes al Organismo citado, a los fines de precisar las frecuencias de las inspecciones, habida cuenta que la última efectuada a dicho nosocomio databa de fecha 1° de diciembre de 1994.

Se recibió nota de la SRNyDS en la cual informó: “El 18 de enero de 1995 se requirió al Hospital la presentación de diversa documentación necesaria para la prosecución del trámite, produciéndose un nuevo informe, del que surgiera la necesidad de contar con nuevos antecedentes. La documentación solicitada no fue presentada, pese a que se lo intimara en distintas oportunidades (18 de setiembre, 23 de agosto y 16 de setiembre de 1995)”.

En la misma pone en evidencia que, a pesar del incumplimiento del Hospital, “...con fecha 19 de setiembre se dispuso su inscripción de oficio en los términos del art. 9° de la Ley N° 24.051”.

También distingue que: “Recién con fecha 24 de abril de 1997, el Director del Hospital se presentó aportando diversa información en cuanto a las categorías de control, información que resultara incompleta, conforme al análisis técnico a que fuera sometida, circunstancia que se notificara al nosocomio el 31 de julio del corriente año.”

Por último, manifiesta que al hacer un control de los contenedores de residuos comunes por parte del personal del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, pudieron comprobar que se encontraban mezclados residuos comunes con patológicos, hecho que determinó ordenar a la empresa concesionaria del servicio de recolección de la zona el no levantamiento de los mismos.

De lo expuesto se extrae la existencia de un dilatado proceso en el que las diligencias del organismo responsable del control de las instalaciones en cuestión no muestran la agilidad que debiera esperarse cuando la salud de la población es el bien protegido.

A título de ejemplo puede señalarse el lapso transcurrido entre la primera inspección efectuada el 1° de diciembre de 1994 y la segunda concretada el 26 de agosto de 1998 y el tiempo que demandara el análisis de la documentación técnica presentada por el Hospital el 24 de abril de 1997, cuyo resultado fuera notificado al mismo el 31 de julio de 1998.

La inexplicable conducta de las autoridades de la entidad hospitalaria y académica más importante del país -quienes paradójicamente exhiben una tenue preocupación por los resguardos sanitarios que la cuestión bajo análisis demanda- en manera alguna excusa la falta de diligencia que se pone de manifiesto en la respuesta bajo análisis enviada por la SRNyDS.

La gravedad de los hechos que dieron lugar a la presente actuación de oficio se patentiza en el pasaje de la respuesta del Organismo de Gobierno consultado, en el que se informa que, el 26 de agosto de 1998, se debió clausurar el horno en cuestión por “diversas anomalías” en tanto se comprobó la existencia de este tipo de residuos peligrosos en los contenedores destinados a residuos comunes.

Por todo lo expuesto, se formularon las pertinentes imposiciones a la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación:

- a) Recomendar a la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación la inmediata adopción de medidas destinadas al estricto control de la manipulación, transporte, tratamiento y disposición de los residuos patológicos generados o acopiados en el Hospital de Clínicas “José de San Martín”;
- b) Advertir al citado Organismo acerca de la diligencia con la que se deben cumplir las funciones establecidas por la Ley N° 24.051, el decreto 831/93 y normas concordantes, destinadas a evitar la producción de hechos dañosos para el ambiente y la salud de la población; y
- c) Recordarle los deberes legales y funcionales impuestos por la Ley N° 24.051 y el decreto N° 831/93.

2.3. ADMINISTRACION EDUCATIVA Y TECNICA

Durante el año 1999 se continuó trabajando con las actuaciones referidas al derecho básico de enseñar y aprender, garantizado por el artículo 14 de la Constitución Nacional.

Las investigaciones llevadas a cabo en las diversas actuaciones, ya sean de oficio o por queja, presentan dos grandes tipos de problemas: por un lado la carencia de las condiciones mínimas indispensables de funcionamiento de los establecimientos educativos y, por otro lado, aspectos de diversa índole administrativa (fundamentalmente relacionados con la aplicación de la Ley Federal de Educación) que repercuten, ambos, sobre el derecho a enseñar y aprender.

Además durante los años 1998 y 1999 se han recibido numerosas quejas respecto al funcionamiento del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), especialmente a la falta de transparencia en las evaluaciones de los científicos, lo que provocó un informe especial al respecto.

A continuación se resumen algunas actuaciones que sirven de ejemplo de la antedicho.

Actuación N° 11969/99: “Perjuicios derivados de la falta de contratación para cumplir tareas de investigación en los términos de la Resolución N° 375/97”

La interesada solicitó la intervención de esta Institución ante las supuestas disfuncionalidades cometidas por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) en la tramitación de su solicitud de contratación de conformidad con lo estipulado por la Resolución N° 375/97 de ese organismo.

Puesto que las irregularidades denunciadas marcaban similitud con las ya investigadas por esta Institución en varias actuaciones anteriores, lo que no hacía sino poner de relieve fallas sistemáticas en el accionar del CONICET, se decidió, en virtud de lo dispuesto por los artículos 30 y 31 de la Ley N° 24.284, efectuar un informe especial para ser enviado a la Comisión

Bicameral para la Defensoría del Pueblo del Honorable Congreso de la Nación y demás autoridades competentes.

Asimismo, se puso este informe en conocimiento de las Comisiones de Ciencia y Técnica de ambas Cámaras Legislativas, del Secretario de Ciencia y Técnica y, en virtud de lo dispuesto por el artículo 7° de la Ley N° 24.156, se dio traslado del mismo a la Sindicatura General de la Nación y a la Auditoría General de la Nación en su carácter de órganos rectores de los sistemas de control interno y externo respectivamente.

A raíz de dicho informe, tanto la Sindicatura como la Auditoría iniciaron sus correspondientes investigaciones y el Congreso Nacional solicitó información al CONICET.

Actuación N° 10769/99: "Sobre cuestionamiento a la implementación en la Pcia. de Formosa del 3° Ciclo de la EGB3 dispuesto por la Ley Federal de Educación"

Los interesados, docentes de la Provincia de Formosa, solicitaron al Defensor Del Pueblo que analice la problemática que deriva de la aplicación de la Ley Federal de Educación, más precisamente del Nuevo Sistema Educativo Nacional a nivel del Tercer Ciclo de la Educación General Básica (EGB3). Los mismos señalaron que "...a nuestro entender este planteo de educación deteriora notablemente la calidad educativa, pone en riesgo la estabilidad laboral de un gran número de docentes y la oferta educativa no es la que los jóvenes necesitan para hacer frente a los desafíos del próximo siglo", terminando por añadir que estaban a "...la espera de avanzar hacia la construcción de un modelo educativo que nos incluya a todos como destinatarios y protagonistas...".

El análisis de las disposiciones vigentes permitió destacar que la Resolución N° 104/99 del Ministerio de Educación Provincial resuelve aprobar la Estructura Curricular Básica para el Tercer Ciclo de la EGB y el documento orientador del Ministerio de Educación de la Nación para su implementación, estableciendo un máximo de 30 espacios curriculares, incluyendo los de opción institucional y determinando un plazo de 5 años para alcanzar progresivamente "...las 2.700 hs./reloj previstas para el total del ciclo...".

A su vez, se confirmó que la Resolución N° 145/99 del Ministerio de Educación Provincial resuelve "...garantizar la estabilidad laboral al personal docente titular e interino...", así como establecer que "...la cobertura de los cargos, horas cátedra y espacios curriculares en las instituciones, durante el desarrollo del nuevo proyecto educativo, estarán sujetos a reubicación de docentes, concentración de tareas y convocatoria de aspirantes".

Los interesados, en base al análisis de los documentos citados, manifestaron que se producirían cambios en la carga horaria mínima, con posible pérdida de horas cátedra por reducción de horas o por supresión de asignaturas, con la consecuente inestabilidad de los docentes de las materias afectadas.

Asimismo, destacaron que la Resolución Ministerial Provincial N° 104/99 muestra una reducción horaria respecto de la cifra recomendada por la Nación, de 918 horas reloj. Destacan, a su vez, que los espacios de 'opción institucional' no cubren el total de la diferencia de horas entre la estructura horaria de la Nación y la Resolución N° 104 de la Provincia.

Por otra parte, señalaron que si bien la Resolución N° 145 del gobierno provincial asegura en principio la estabilidad laboral del docente, la reducción de matrícula puede provocar el cierre de divisiones, afectando todo ello su situación laboral.

Finalmente, los interesados manifestaron que, con la implementación de los espacios opcionales, se imprimía un carácter inestable y conflictivo a la enseñanza dado su carácter de opcionalidad.

Por todas las razones anotadas, los docentes solicitaron la “...No implementación del Tercer Curso...”.

En base a los puntos descriptos pueden inferirse irregularidades en la implementación de la Estructura Curricular Básica de la Educación, Tercer Ciclo (EGB3) en la provincia de Formosa. Sin embargo, tales irregularidades podrían eventualmente corregirse en el transcurso del tiempo acordado para completar la implementación de la nueva estructura educativa, resultando por lo tanto no tan significativas en su conjunto y concluyendo que estos puntos no representaban hechos graves a señalar.

En cambio, y en otro plano, al existir numerosas quejas que dan testimonio de un gran descontento y desconcierto, a nivel nacional, sobre el Nuevo Sistema Educativo en su conjunto, se consideró necesario seguir la investigación superando el contexto de la presente actuación y enfocando no solamente los objetivos de la Educación General Básica sino también los de la Enseñanza Polimodal.

En tal sentido, se tomaron en consideración algunos puntos referidos al ‘qué’ y al ‘cómo’ se implementa el nuevo proyecto de educación sobre Enseñanza General Básica y Polimodal.

Respecto al primer punto señalado, se consideró que existe un elemento innovativo -debatible- en la direccionalidad de las metas a alcanzar, como ser la orientación “educar para el trabajo” con la introducción de ‘mecanismos de mercado’ en la misma y de ‘competencia interinstitucional’ entre las escuelas, que conlleva una consecuente disminución del rol del estado en materia educativa.

Se consideró que tanto la direccionalidad apuntada como el cambio de rol del Estado resultaban dos elementos de fundamental importancia a nivel del ‘qué’, ya que ambos conciernen a aspectos esenciales de la educación como ser el fin último de la misma y los actores responsables de llevarla a cabo. En tal sentido, no se niega la obligación orientadora que pesa sobre el Estado en estas cuestiones, más cuando se trata, por ejemplo, de definir objetivos de enseñanza y entre ellos se fija el de “educar para el trabajo”, resulta ilegítimo no oír a aquellos que tienen la responsabilidad de educar, ya que todo intento de adecuar la política educativa a modelos preseleccionados, cualesquiera éstos sean, implica consecuencias éticas y sociales sobre las que un padre y un educador deben y pueden opinar. Al respecto, interesa subrayar que, sin desconocer la realidad socio-económica imperante en el país que reclama fuertemente una especial preparación para el trabajo, debe siempre tenerse presente que no puede ser fin último de la educación -ni siquiera principal- la formación para el trabajo. En este sentido, debe recordarse que es el desarrollo integral de la persona y sus potencialidades -aún más en los jóvenes adolescentes- el fin último que debe perseguir ésta, donde el eje vertebral reside en la comprensión y adquisición de valores éticos y ciudadanos -tengan éstos vinculación, o no, con el mundo del trabajo- superando así el concepto de utilidad.

En la misma línea de pensamiento, se planteó que debe formarse al docente y valorizar su rol, no como un mero “trabajador de la enseñanza” sino como orientador y ejemplificador para la formación integral del alumno.

Por otra parte, la consideración del 'cómo' se han implementado los cambios introducidos obligó a referirse al contexto del país de los últimos años en materia educativa, señalando las falencias presupuestarias y la aguda descentralización de la enseñanza que ha dejado librada a cada provincia la solución de la ejecución de la política educativa. Ateniéndose a dicho contexto, no parecen existir garantías suficientes para sostener el éxito de dichos cambios a nivel de las distintas provincias del país, sosteniendo dicha afirmación en la constatación del bajísimo número de provincias que han podido encarar la implementación de los nuevos proyectos en educación. A su vez, se señaló que no se puede transferir la educación a las provincias y pretender que se implementen cambios profundos en ella sin considerar la situación económica real en la cual éstas se encuentran o sin asegurar un apoyo y control contundente al respecto. En este sentido, se consideró que es necesario recuperar el rol del Estado ya que es la Nación la que debe hacerse responsable de la ley que promovió, asegurando recursos genuinos y extraordinarios a las provincias para que puedan llevar a cabo las reformas propuestas. No hacerlo sería condenar a las provincias pobres a tener una educación pobre y permanecer pobres, ya que sin una educación básica de buena calidad difícilmente podrían enfrentar un futuro mejor y competir con provincias más ricas y eficientes, incumpliendo así con el artículo 8° de la Ley Federal de Educación que dice: "El sistema educativo asegurará a todos los habitantes del país el ejercicio efectivo de su derecho a aprender mediante la igualdad de oportunidades y posibilidades, sin discriminación alguna".

En el 'cómo' también debe considerarse la capacitación docente recibida por los mismos respecto a los nuevos contenidos, previamente y durante el proceso de transformación educativa, ya que este factor resulta fundamental al momento de evaluar los resultados a obtener. De la opinión de investigadores y pedagogos se deduce que esta capacitación no ha tenido lugar ni en extensión ni en profundidad en las distintas provincias, resultando por lo tanto riesgosa y poco seria la implementación de un cambio estructural.

En otro orden de cosas, esta falta de recursos trae aparejada, en parte, una pérdida de niveles aceptables en los aprendizajes básicos, lo cual permite reflexionar sobre si es conveniente hacer hincapié en la introducción de cambios significativos que impliquen cambios de estructura caros y difíciles de implementar, en lugar de pensar más bien en la posibilidad de restaurar o revitalizar aquellos principios y valores probadamente buenos, que a lo largo de generaciones brindaron generosos frutos, subrayando los aprendizajes básicos y apuntando a mejorar el nivel del aprendizaje en su conjunto más que al cambio de sus contenidos.

En conclusión, se consideró que los cambios sustanciales sólo hallan plena justificación, cuando, como consecuencia de un debate profundo y participante, se logra un amplio consenso sobre aquellas cosas que se consideran superadas y deben ser sustituidas y aquellas cosas que en cambio resultan permanentes y deben ser reforzadas en la educación básica general.

En síntesis, al momento de decidir acerca de la introducción de cambios cualitativos en el sistema educativo resulta imprescindible contar, en primer término, con un amplio consenso y en segundo término con la garantía de poder llevar adelante materialmente las reformas propuestas. Dichas condiciones no parecen cumplirse, hasta la actualidad, en la 'transformación educativa' que nos concierne, razón por la cual la prudencia aconseja no innovar hasta tanto no se reúnan las condiciones señaladas.

Por todo lo expuesto, es opinión formada de esta Institución que el tema Educación merece el mayor de los cuidados y debe ser revisto a la luz de los cambios de contexto presentes. En función de ello, se recomendó poner en conocimiento del las máximas

autoridades de los Ministerios de Educación -tanto Nacional como Provinciales- así como de la Comisión Bicameral del Defensor del Pueblo de la Nación del Honorable Congreso de la Nación, un informe especial.

Actuación N° 01185/98: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunta desaparición de la Escuela ‘Manuel Belgrano’”

Se promovió una actuación de oficio con motivo de una nota periodística publicada en el diario Clarín, titulada “Una escuela está en peligro”, donde se informaba a la opinión pública acerca del riesgo de desaparición de la Escuela Nacional de Náutica “Manuel Belgrano” (ENN).

La ENN fue fundada en 1799 y es la única escuela de náutica del país que forma marinos mercantes, obteniéndose en ella los títulos de: “Piloto de Ultramar, Maquinista Naval, Piloto de Ultramar de Primera, Capitán de Ultramar, Maquinista Naval de Primera y Maquinista Naval Superior”. En 1983 fue designada Sede Regional de la Organización Marítima Internacional por las Naciones Unidas.

La situación de la escuela se hace pública a través de afirmaciones de los padres de los alumnos que señalaron, entre otros temas, problemas financieros, bajo presupuesto, incapacidad de algunos de ellos de pagar el arancel mensual estipulado, disminución respecto de años anteriores del cupo de admisión de alumnos y desprendimiento, sin reposición, de equipamientos y buques mercantes con bandera nacional para garantizar la práctica de embarque, todos factores que contribuyen a aumentar el riesgo de que la escuela sea cerrada por dificultades operativas.

En función de lo señalado los padres, que venían bregando por un presupuesto específico para la escuela, obtienen en 1997 que la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Nación votara, por unanimidad, el Artículo 73 de la Ley de Presupuesto Nacional N° 24.938/97, para el ejercicio del año 1998, que estipulaba: “Afectase del presupuesto del Ministerio de Defensa la suma de tres millones de pesos (\$3.000.000) destinados a la Escuela Nacional de Náutica Manuel Belgrano”.

El 31 de diciembre de 1997 el artículo citado fue vetado por el Poder Ejecutivo Nacional. A pesar de ello, en marzo de 1998, ambas Cámaras del Congreso de la Nación vuelven a aprobar el texto citado por 181 votos contra 1 en Diputados y por unanimidad en Senadores.

Ante estos hechos, se solicitaron informes a la Jefatura del Estado Mayor de la Armada, señalando la Secretaría General Naval que la ENN formaba parte de un grupo de escuelas de la Armada -la Escuela de Oficiales, la Escuela de Pesca de Mar del Plata y la Escuela Fluvial- que representan un proyecto largamente trazado y valorado por la Armada Nacional, como es la capacitación del personal afín a sus objetivos de trabajo. Asimismo, destacaron que si bien siempre se hicieron esfuerzos para mantener un alto nivel de capacitación, en los últimos años este esfuerzo se había visto dificultado por las restricciones presupuestarias agravándose por lo tanto el mantenimiento de las mismas así como su expansión y modernización. Sin embargo y a pesar de la reducción de presupuesto de los últimos años, la Armada Nacional había priorizado los aspectos formativos de las escuelas citadas, implementando: convenios con organismos privados y extranjeros para garantizar las horas de práctica de navegación, sueldos para los directores y docentes superiores a los que se

acostumbra pagar en las universidades estatales, compra de un simulador de navegación y el mantenimiento de la escuela como Sede Regional de la Organización Marítima Internacional.

Teniendo en cuenta estas respuestas, se envió un nuevo pedido de informes al Secretario General Naval del Estado Mayor General de la Armada respecto a si se había afectado del presupuesto de dicho organismo el monto establecido por el Congreso de la Nación con destino a la escuela citada. De la contestación del funcionario mencionado se extrae la constancia que en relación a los "...fondos establecidos en la Ley N° 24.938 art. 73 destinados a la ENN, la Armada Argentina no ha destinado, durante el corriente año, ninguna partida del orden de los tres millones (\$3.000.000) de pesos a dicho Instituto", agregando que "Sí ha gestionado ante el Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Defensa, la disponibilidad de los mencionados fondos...".

Se solicitó un nuevo pedido de informe al Ministerio de Defensa de la Nación, contestando el Secretario de Planeamiento y Reconversión quien afirmó que "...no ha sido posible cumplimentar lo establecido en la norma legal si bien, oportunamente, se ha requerido a la Secretaría de Hacienda... la asignación de un incremento presupuestario por la suma aludida, sin que a la fecha se haya obtenido una respuesta favorable". Al respecto adjuntó una nota, enviada por el Estado Mayor General de la Armada a la Secretaría de Hacienda de la Nación, en donde se refiere que "...la afectación presupuestaria mencionada... (referida al artículo 73 de la Ley N° 24.938) ...no puede ser absorbida con el Presupuesto de la Armada, por cuanto el margen de los problemas planteados y refuerzos solicitados ...no guarda relación con las prioridades que dieron lugar al proyecto de presupuesto elaborado para el Programa e implicaría disminuir sus capacidades de manera significativa y por ende el cumplimiento de los objetivos y metas que le fueron fijados". Dicha nota concluía afirmando que "En razón de lo expuesto, solicito la asignación de un incremento presupuestario de \$3.000.000 a fin de cumplimentar lo dispuesto en la Ley de Presupuesto del corriente año (refiriéndose al año 1998)".

En base a los antecedentes recopilados, se llegó a la conclusión que efectivamente existía un cuadro con dificultades -la mayoría de ellas generadas como consecuencia de un contexto económico crítico- si bien no se vislumbraba un descuido por parte de la Armada Nacional respecto al destino actual o futuro de la escuela, quedando en pie los objetivos originalmente propuestos de obtener los mejores logros posibles en la formación del personal entrenado en las escuelas de capacitación de la Armada.

El tema que sí resultaba conflictivo era la disponibilidad de fondos que garantizaran una implementación eficiente de los objetivos propuestos. En ese sentido resultó necesario destacar que la decisión del Honorable Congreso de la Nación, de afectar una partida de dinero específica para la escuela en cuestión, armonizaba plenamente con el contexto de intereses descripto anteriormente, en el sentido de respaldar el funcionamiento de la ENN en la búsqueda de soluciones superadoras. Por otra parte, la Armada Argentina es la autoridad competente en la Administración y Ejecución del Sistema Educativo de Formación y Capacitación del Personal Embarcado de la Marina Mercante y, si bien dicha responsabilidad le otorga grados de libertad para decidir sobre los aspectos de forma y de fondo en todo lo concerniente a la enseñanza y administración de la escuela citada, no lo exime de obedecer lo estipulado por el Poder Legislativo Nacional. En ese sentido, las mismas consideraciones le caben al Ministerio de Defensa de la Nación, de quien depende la Armada Argentina.

Por lo tanto, en base a los hechos relatados, se recomendó al Secretario de Planeamiento y Reversión del Ministerio de Defensa de la Nación la adopción de las medidas necesarias para asegurar el pleno cumplimiento del artículo 73 de la Ley N° 24.938/97.

En respuesta a la Recomendación cursada, el funcionario citado informó que "...las restricciones habidas en la ejecución del presupuesto correspondiente al ejercicio 1998, el cual desde su sanción resultaba insuficiente para atender la referida asignación por vía de redistribución de los créditos autorizados, impidieron dar cumplimiento a lo dispuesto en la aludida norma... dicha situación tampoco pudo ser contemplada por la Secretaría de Hacienda de la Nación, en respuesta al requerimiento que oportunamente le planteara este Ministerio".

Se remitió a conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo de la Nación, del Honorable Congreso de la Nación, un informe especial en donde se le exponía el conjunto de datos concernientes al tema tratado y se señalaba que el Ministerio de Defensa de la Nación no había acatado lo dispuesto por el Congreso respecto al presupuesto estipulado.

Actuación N°9982/98: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunto retardo en la obtención de un diploma por parte de los graduados de la Universidad de Buenos Aires debido a la burocracia interna”

La presente actuación fue promovida de oficio con motivo de la nota periodística difundida en el diario Página 12 del día 11 de agosto de 1998, titulada “En la dulce espera del diploma”.

En su contenido se daba cuenta de excesivas demoras en el otorgamiento de Títulos y Diplomas de Grado por parte de las distintas Facultades dependientes de la Universidad Nacional de Buenos Aires.

Los casos y ejemplos citados en el medio periodístico evidenciaban demoras del orden de un año o más, en su mayoría debidas a una innecesaria revisión de antecedentes diversos, especialmente los referidos a la aprobación del Colegio Medio o Secundario y del CBC - Ciclo Básico Común.

Ante ello, la Defensoría del Pueblo de la Nación señaló que los mencionados requisitos obligatorios deben ser cumplimentados por todos los aspirantes al comienzo de sus respectivas carreras, razón por la cual la comentada revisión por parte de la Universidad Nacional de Buenos Aires, se convierte, en realidad, en un inadecuado procedimiento de datos que afecta y perjudica innecesariamente a todos los egresados requisitos.

Por tal motivo, se le recomendó al Rectorado de la mencionada Casa de Altos Estudios la adopción de medidas para instruir a dependencias y organismos de la Universidad de Buenos Aires a fin de regularizar y normalizar los trámites para la obtención de títulos universitarios, diplomas y certificados de estudios.

2.4. ADMINISTRACION CULTURAL

Tal como expresáramos en los informes de los años anteriores, la Cultura, en todas sus manifestaciones, es un valor eminentemente colectivo y, como tal, los intereses sobre ella son de índole difusa, razón por la cual no suelen suscitar muchas quejas por parte de los

ciudadanos. Esta es la razón por la cual en los últimos años se han hecho gran cantidad de actuaciones de oficio referidas a temas culturales.

Sin embargo, ha seguido incrementándose tanto en la cantidad de quejas recibidas en la institución por parte de particulares, como en la repercusión que ha tenido en la opinión pública (medios de comunicación) la protección del patrimonio cultural.

Entre los temas que se han investigado en el área, se puede citar la defensa de los símbolos nacionales (a través de la definición de los colores de la bandera), la preservación de los edificios y monumentos históricos y el procedimiento para declararlos como tales, así como también la investigación acerca del funcionamiento de la Biblioteca Nacional y del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial

En particular, resulta de interés destacar la labor cumplida en relación a los siguientes temas:

Actuación N° 2.508/98: “Solicitud para que el Defensor del Pueblo de la Nación promueva el dictado de normas que establezcan la uniformidad de los colores de la bandera argentina”

La interesada solicitó la intervención de esta Institución a fin de que se investigue si existe alguna norma que regule cuál es el color exacto de la bandera nacional y, de no existir, se busque la forma de estandarizar los colores de la misma.

Se pidieron informes a la Subsecretaría de Coordinación Técnica del Ministerio del Interior quien informó que “en el año 1991 ese Ministerio elaboró un anteproyecto de ley referente a los Símbolos Nacionales, cuyo objetivo era unificar y uniformar toda la legislación sobre los mismos, previéndose que la bandera esté formada ”...por los colores celeste (tonalidad azul cerúleo matiz 15 na. del sistema Ostwald) y blanco...”.

Entre los fundamentos para la elaboración del mencionado documento se expresa que “habida cuenta la secular polémica mantenida sobre la tonalidad del color celeste con que nació la enseña patria, se ha identificado precisamente el tono patrón de la Bandera y Escudos Nacionales, de acuerdo con las pautas suministradas por los organismos especializados...”.

Por ello, y debido a que resultaba inexcusable que, a más de 180 años de la adopción de la Bandera Nacional y con las facilidades técnicas existentes actualmente, el pueblo argentino aún no cuente con la tonalidad uniforme de los colores de su símbolo patrio más significativo, se recomendó a dicho organismo la adopción de las medidas necesarias para impulsar la sanción de normas que fijen definitivamente los colores de la Bandera Nacional.

Finalmente, el organismo recomendado buscó la colaboración del Instituto Nacional Belgraniano y del INTI para fijar los colores definitivos de la bandera y el Poder Ejecutivo sancionó el Decreto N° 858/99 fijando los mismos.

Actuación N° 9.915/99: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presuntos inconvenientes en la circulación interna dentro de la Biblioteca Nacional”

Se inició una actuación de oficio, a raíz de denuncias respecto a la infraestructura de la Biblioteca Nacional que afectaba el servicio al público.

Al respecto se dictó una recomendación al Director de la Biblioteca Nacional para que adopte con urgencia una serie de medidas correctivas orientadas a lograr el pleno funcionamiento de los elevadores -tanto los ascensores para el público como los montacargas para el material bibliográfico- así como para el aire acondicionado.

Sin embargo, ante la insistencia de reclamos de usuarios se continuó con dicha investigación, guardando a su vez trámite conjunto con la presente -por similitud en el tema tratado- las Actuaciones Nros. 11.613/99 y 13.381/99.

Funcionarios de esta Institución volvieron a visitar la entidad citada constatando nuevamente que sólo uno de los dos ascensores disponibles para el público estaba en uso.

Asimismo, se corroboraron deficiencias a nivel de consultas bibliográficas, tiempos de espera para la misma y de la hemeroteca.

Paralelamente, se visitó la Biblioteca del Congreso de la Nación el mismo día de la semana y a la misma hora. Allí se verificó que el funcionamiento de la misma, respecto de los puntos apuntados anteriormente, era sensiblemente mejor, a pesar de que el público asistente, en el momento de las dos consultas, era aproximadamente el mismo.

Se remarcaron, asimismo, varias otras disfuncionalidades en la Biblioteca Nacional -no así en cambio en la Biblioteca del Congreso- a nivel de la compatibilización entre el fichero manual de libros y el registro de los mismos en la computadora, de la solicitud directa de libros por mostrador verificando la imposibilidad de hacerlo ni de entrada ni una vez que uno estaba en la sala de lectura, de la clasificación de los mismos y de la insuficiencia de pantallas de autoconsulta.

O sea, esta Institución no percibió un correcto funcionamiento básico de los servicios que brinda la Biblioteca Nacional a nivel de infraestructura como del procesamiento y clasificación de materiales.

Se pidieron informes por escrito al Director de la Biblioteca Nacional sobre su funcionamiento, dificultades y planes hacia el futuro, trazando el Subdirector de la misma el cuadro que, a continuación, se detalla:

- a) la asistencia a la Biblioteca era de alrededor 3.000 lectores diarios frente a cerca de 600 en la anterior gestión;
- b) funcionaba correctamente solamente un ascensor para el público, necesitándose, aproximadamente, la suma de \$80.000 para su acondicionamiento y cambio de motor;
- c) el presupuesto previsto para 1998 era de tan sólo \$8.900.000; se solicitó un incremento de \$2.500.000 para cancelar deudas vencidas impagas con proveedores de servicios de energía eléctrica, agua, teléfonos, correo, limpieza, seguridad y mantenimiento del equipo de aire acondicionado;
- d) a mediados del año 1998, se requirió un nuevo incremento en el presupuesto para los mismos rubros que se especificaron en el párrafo anterior en una suma de \$1.500.000, sin explicar los motivos del cambio del monto solicitado.

Por otra parte, el Subdirector señaló que en la presentación del Presupuesto 1999 proyectaron, a nivel de propuestas alternativas, un presupuesto de máxima de “\$4.762.875” para mejoras en la estructura edilicia, el equipamiento tecnológico y el patrimonio impreso de la Institución. Asimismo a nivel de ‘Servicios No Personales’ calcularon una suma total de “\$1.500.000” para ‘Mantenimiento y Reparación’, “\$82.702” para ‘Pasajes y Viáticos’;

“\$498.000” para ‘Vigilancia’; \$160.000 para ‘Protocolo, ceremonial y otros’ y, finalmente, para ‘Servicios comerciales y financieros’ la suma de “\$544.340”.

Del análisis de los puntos señalados por las autoridades resulta comparativamente sorprendente que un hecho tan esencial como el funcionamiento de uno de los dos ascensores disponibles para el público -ascensor que quedó en desuso durante meses, sin ser reparado por carecer de la suma de \$80.000 necesaria para su acondicionamiento, según lo apuntado por el Subdirector de la Biblioteca Nacional- no haya podido ser resuelto dentro del presupuesto disponible de la Biblioteca.

Se consideró que, aún con un presupuesto escaso, deben priorizarse los servicios básicos al usuario antes de introducir innovaciones, conservando los servicios que se prestan un nivel de adecuado funcionamiento y partiendo del principio que, ya sea con escaso o elevado presupuesto, la prioridad debe ser siempre la búsqueda de soluciones útiles para el usuario.

El argumento del aumento de los usuarios y del número de eventos culturales anuales, como reflejo de la efectividad en la actividad desplegada por la Institución, no justifica el descuido en el funcionamiento y mantenimiento de servicios básicos.

En consecuencia, se recomendó al Director de la Biblioteca Nacional la adopción de medidas que conduzcan a la evaluación crítica -desde el punto de vista de la atención al usuario- del funcionamiento actual de la Biblioteca Nacional, priorizando la búsqueda de niveles más altos de eficiencia en la prestación de servicios.

Actuación N° 15.905/97: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación para preservar edificios históricos ante una eventual demolición”

Se inició la investigación de oficio a raíz de la constatación del estado de deterioro en el que se encontraba el edificio denominado “Sala de Bombas” que data del año 1870 y el denominado “Apostadero Naval Buenos Aires”.

Se solicitaron informes a la Comisión Nacional de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos a fin de conocer si los inmuebles mencionados se encuentran protegidos por ese organismo.

De la respuesta enviada a esta Institución, cabe destacar que esa Comisión “reconoce los valores arquitectónicos y, sobre todo, históricos de ambos edificios y ha planteado en su última Reunión Plenaria del año 1997, la voluntad del organismo de extender la Declaratoria de Monumento Histórico Nacional del Hotel de Inmigrantes, incorporando a los dos edificios mencionados el Apostadero Naval, por ser parte del Complejo Original del Nuevo Hotel de Inmigrantes desde el inicio de su construcción en 1906, y la Sala de Bombas, por integrar el entorno de todo el complejo monumental”.

Asimismo, “Los estudios y gestiones para ampliar la Declaratoria están en curso, a cargo de Vocales y expertos de esta Comisión Nacional”, pero el acceso al edificio “Sala de Bombas” se vio reiteradamente imposibilitado por estar el mismo en jurisdicción privada y que por expediente N° 2.980/98 se impulsaba la declaración de dichos inmuebles como monumento histórico.

Contemporáneamente con las respuestas de dicha Comisión, se pudo constatar la demolición, por parte de sus propietarios, del edificio conocido como “Sala de Bombas”.

Se supo luego que el mencionado expediente había pasado de la Comisión de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos a la Secretaría de Cultura a la Dirección Nacional de Impuestos y, de allí, a la Dirección Nacional de Bienes del Estado del Ministerio de Economía la cual se limita a señalar que “no tiene reparos que oponer a la iniciativa en trámite”.

También se ha podido constatar que existen expedientes de declaración de monumentos históricos que han demorado más de 10 años.

Se puede concluir entonces que el edificio denominado “Sala de Bombas” -de reconocido valor arquitectónico e histórico- ha sido perdido para la generación presente y para las futuras pese a la buena voluntad de los vocales de la Comisión de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos, por carecer de poder de coacción, no pudieron acceder al mencionado edificio y poder así completar la documentación necesaria para declararlo monumento histórico nacional.

Por lo expuesto, se consideró conveniente analizar la modificación del procedimiento de declaración de bienes como patrimonio histórico a fin de agilizar la tramitación de los expedientes disminuyendo las dependencias que intervienen sólo formalmente en los mismos.

Por otra parte, cabe recordar el Decreto N° 1063/82 que establece que “los funcionarios públicos a quienes corresponda la decisión acerca del destino de los inmuebles de propiedad del Estado Nacional, entidades descentralizadas, empresas y sociedades del Estado cualquiera sea su naturaleza jurídica, de más de 50 años, no podrán autorizar modificación alguna de dichos inmuebles, ni su enajenación, sin la consulta previa de la Comisión Nacional de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos y la Comisión Nacional de Museos y Monumentos Artísticos dependientes de la Secretaría de Cultura de la Nación”. De haber cumplido con esta norma el organismo nacional pertinente al momento de disponer del predio en el que se hallaba la “Sala de Bombas”, se hubiera podido evitar la desaparición de ese importante edificio.

Por ello, se recomendó al Jefe de Gabinete de Ministros de la Nación analizar la modificación del procedimiento para la declaración de bienes de interés histórico y cultural, con el fin de tornarlo más expedito y eficaz para salvaguardar a los mencionados inmuebles y dar amplia difusión a los postulados del Decreto 1063/82 en el ámbito de la Administración Pública Nacional, instando a la adhesión propuesta en el artículo 2° del mismo.

Se recibió respuesta del mismo manifestando haber tomado debida nota de la recomendación y remitido a la Comisión de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos el expediente a fin de que proyecte un método más simple para la declaración de monumentos históricos.

Actuación N° 11.798/99: “Presuntas irregularidades en la organización del Premio Nacional a la Invención ‘Ladislao José Biró’ por parte del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial”

La presentación efectuada por el interesado contiene una denuncia referida a las presuntas irregularidades cometidas por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial - INPI-, en ocasión del Premio Nacional a la Invención “Ladislao J. Biró” convocado para el período 1998, por las que se sintió agraviado ya que cuestionó la designación y comparecencia de los Jueces comprometidos para la conformación del Jurado.

Manifestó que, según las condiciones establecidas para el concurso, la integración del Jurado según el punto 6 del Reglamento era de 10 Miembros, cuando habrían actuado efectivamente menos de la mitad de ellos.

Su cuestionamiento estaría centrado en que su obra, referida a un “Vehículo de tracción a sangre con accionamiento tractor alternativo” había sido inicialmente identificada e incluida en el Catálogo de la muestra con el N° 22 y que luego del pronunciamiento del Jurado, por el que resultó premiado este lote, dicha distinción resultó efectivamente conferida a quien, en el Catálogo realizado, figuraba como Lote N° 16, referido a una “Máquina de Cocción de Hamburguesas sin generación de humo ni olor”.

Se efectuó una requisitoria al INPI y, ante el contenido de su respuesta, se concluyó que la presunta alteración en el número de orden invocada no representó una anomalía manifiesta ya que, en la evaluación efectuada por los miembros del Jurado, igualmente se identifica en forma fehaciente el invento que se está calificando.

De la compulsa efectuada en las Fichas de Evaluación de cada uno de los Miembros del Jurado, se observó que el invento del denunciante mereció una calificación cierta, la cual resultó superada por quienes se hicieron merecedores de los diferentes premios.

Sin embargo, en relación al otro aspecto puesto de manifiesto por el interesado y referido a la conformación del Jurado, resulta cierto que no se han satisfecho debidamente las pautas establecidas.

En el artículo 6° del Reglamento se estatuye “La selección y evaluación de las invenciones que participen estarán a cargo de un Jurado integrado por dos examinadores técnicos del INPI (Administración Nacional de Patentes) designados por el Directorio, dos Agentes de la Propiedad Industrial, propuestos por la Asociación Argentina de Agentes de la Propiedad Industrial, dos empresarios propuestos por una Cámara Industrial o Empresaria, dos profesionales técnicos propuestos por alguna Universidad Nacional de Ciencias y Tecnología y dos expertos en marketing y gestión de la innovación propuestos por una Universidad Privada”.

En el Certamen cuestionado, la integración del Jurado se hizo con menos Miembros de los establecidos en el Reglamento por lo que había causa para formular una recomendación al INPI fines que, en todo futuro Concurso a ser convocado, se arbitren las medidas adecuadas para que el Jurado fuera integrado de conformidad a la normativa vigente evitando la reiteración de irregularidades -de similares características- en el futuro.

Actuación N° 10458/99: “Perjuicios derivados de su falta de participación en un concurso para el Premio Nacional a la Invención ‘Ladislao José Biró’, promocionado por el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial y la Asociación Argentina de Inventores”

El denunciante se sintió agraviado por considerar que el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial lo ha discriminado al no poder presentar sus inventos en la muestra anual que organizaba dicho Organismo, argumentando que hubo inventores que estuvieron exponiendo más de un invento, con lo cual -según su criterio- se habría reducido la posibilidad de que otros aspirantes pudieran participar.

Ello dio motivo a formular un pedido de informes al INPI sobre los datos y precisiones referidos a la Muestra INPI 98, como último certamen convocado y que fuera cuestionado por el denunciante.

En su respuesta, el citado Instituto informó que de un total general de doscientos sesenta y tres lotes, desagregados en seis categorías de inventos, resultaron seleccionados tan sólo cincuenta y dos de ellos lo que se debió a la necesidad de ajustar el número de componentes de la muestra por razones de espacio, en razón de carecer de posiciones independientes para todos ellos.

Al no resultar elegido ninguno de sus cinco inventos para la exposición, optó por solicitar su baja del Certamen convocado y, ante tal tesitura, nuevamente se requirió información a las autoridades del Instituto Nacional. En su respuesta, no agregó mayores datos, toda vez que volvió a invocar los mismos argumentos y que la muestra fue realizada en sede del Museo Quinquela Martín.

También aseveró que "...tanto el orden de mérito para la adjudicación del Premio Nacional a la Invención 'Ladislao José Biró 1998', en todas las categorías y todos los niveles, como la selección de las invenciones expuestas en el Salón de los Inventos, fue realizada por el Jurado designado a efectos del citado concurso...".

Es menester considerar que el denunciante, en su presentación original, acompañó una fotocopia del Catálogo de la presentación de la muestra, en la que el interesado señala los casos en los que un mismo inventor pudo exhibir más de un prototipo en la muestra.

En tal sentido, aseveró que aquellos que resultaron favorecidos con más de una posibilidad de divulgación de sus inventos, al ocupar más de un sitio entre los disponibles en la exposición, pertenecerían a una de las Entidades convocantes: la Asociación Argentina de Inventores.

El cuerpo calificador que fuera cuestionado se integró con el 50% de los Miembros que establece el artículo 6° del Reglamento.

Como consecuencia del cuadro de situación alcanzado, se pidieron informes a la Asociación Argentina de Inventores la que, en su respuesta admitió que el Jurado estuvo conformado por 5 miembros, con lo cual resultó transgredida la normativa específica en la materia.

Asimismo, se tomó conocimiento de una nota de fecha 30 de octubre de 1998 según la cual dos miembros del Jurado, representantes de la Asociación Argentina de Agentes de la Propiedad Industrial, presentaron su renuncia alegando "...el sorpresivo cambio de condiciones básicas que ponen en duda la seriedad del concurso".

Sin menoscabo de la capacidad ni de las cualidades de los miembros intervinientes, merece consignarse que los que no participaron en el Jurado eran, sin duda, los más representativos y meritorios para expedirse; sus opiniones y decisiones estarían dotadas de mayor sustento y autoridad en la materia.

Queda pendiente, entonces, la presunta arbitrariedad que subyace en perjuicio del interesado, situación extensiva quizás a muchos otros, quienes se vieron descalificados sin haber sido informados de las razones por las que fueron excluidos de la Muestra y eliminados también del Certamen convocado sin poder aspirar a ningún premio o reconocimiento.

La circunstancia planteada es malograda aún más cuando no se brindan explicaciones claras y concisas a los aspirantes acerca de los procedimientos establecidos al respecto.

Habiendo sido removidas las máximas autoridades del INPI, bajo cuyo mandato fue organizado, convocado y realizado el evento que se cuestiona, y resultando la actual

Intervención, a cargo del Organismo, ajena a las circunstancias ocurridas, ello no es óbice para que se evite una situación del tipo de la ocurrida en el futuro por lo que se formuló una recomendación al respecto a las autoridades del INPI, en los términos estatuidos según el artículo 28 de la Ley N° 24.284.

2.5. URBANISMO Y VIVIENDA

Dentro de esta temática, se vuelven a presentar, como en otros años, un sin fin de problemas puntuales tanto en Capital Federal como en las ciudades intermedias de las provincias. Los temas expuestos se refieren tanto a problemas de vecindad -talado de árboles, volcado de basura, ruido de vecinos, emanaciones de olores desagradables - como a problemas típicamente urbanos tales como faltas en la seguridad pública y la higiene, vivienda, reglamentación de tránsito, contaminación ambiental, en especial sonora, visual y atmosférica, diseño y construcción de espacios verdes, volcado de residuos y, finalmente, obras de infraestructura a nivel de desagües cloacales y pluviales.

En síntesis, temas que hacen a la calidad de vida de la población urbana, tanto desde el punto de vista de la infraestructura del espacio público como de las normas de convivencia.

Es menester destacar el grado de interés que han merecido las diversas presentaciones en lo relativo a estos temas ya que si bien la mayoría de ellos podían ser derivados o no recibir curso por falta de competencia jurisdiccional del Defensor del Pueblo de la Nación, recibieron trámites diversos -gestión ante organismos de gobierno nacional, provincial o municipal, como así también ante los prestadores de servicios públicos- en la búsqueda de un apoyo justo o la concreción de una solución.

Dentro de los temas citados, se sumaron otras problemáticas -como ser demandas sobre viviendas públicas y planes de previsión de grandes catástrofes como son las fuertes inundaciones por lluvias excepcionales- merced a la presión, cada vez más creciente, que ejerce la opinión pública ante esta Institución sobre temáticas, como sería la urbana que afectan en forma directa su vida cotidiana.

A continuación, se resumen dos actuaciones que, en parte, ejemplifican los extremos temáticos dentro de Urbanismo y Vivienda.

Actuación N° 03183/98: “Perjuicios derivados de inundaciones producidas en el barrio Padre Juan Muzio de la Ciudad de Trelew, Provincia del Chubut. Desatención de las autoridades provinciales y municipales a los reclamos efectuados”

Los interesados solicitaron la intervención de esta Institución a raíz de las inundaciones ocurridas en la ciudad de Trelew, Prov. del Chubut, causando en varios barrios “...grandes pérdidas en las viviendas, en algunos casos volviendo a repetirse y en otros por primera vez, deduciendo que la mancha de inundación se ve incrementada año tras año”.

Los mismos elevaron diversas notas con el fin de gestionar ante las autoridades competentes “...las soluciones mediatas e inmediatas para ir encontrando las soluciones al problema de fondo”, así como “...la tramitación de un subsidio ‘no reintegrable’ como justicia retributiva por los daños causados”.

Respecto a los problemas planteados, se giraron pedidos de informes a la Municipalidad de la ciudad de Trelew y al Gobierno de la Provincia del Chubut,

específicamente al Secretario General de Gobierno, al Ministro de Hacienda, Obras y Servicios Públicos y al Presidente del Instituto Provincial de la Vivienda.

El primero de estos organismos explicó que "...los sistemas pluviales existentes no estaban dimensionados en ningún sector de la ciudad para evacuar el volumen de agua producido por esta combinación de factores, por lo que se afectó la totalidad de la ciudad y, además, la zona rural y productiva del ejido". Señaló que se realizaron una serie de trabajos en distintos barrios, como ser "...el control y mantenimiento de bombes automáticos; operativos de limpieza de material aluvional depositado, desinfección sanitaria; bombes parcializados en zonas urbanas, suburbanas y rurales, recupero de calles y/o reconstrucción de calles, limpieza de canales pluviales a cielo abierto...".

A su vez, se creó una comisión conjunta entre la Municipalidad, CORFO, Vialidad Provincial y la Asociación de Productores del Valle Inferior del Río Chubut para encarar la situación de la zona rural y, por otra parte, se conformaron Centros de Relevamiento con el fin de evaluar el estado de las viviendas, habiéndose verificado aproximadamente 3.500 casos de viviendas inundadas, con distintos niveles de deterioro.

En base a dichos relevamientos se emitieron 2.628 Certificados de Inundación que les permitió a los damnificados solicitar subsidios ante la Municipalidad y/o créditos ante el IPV y DU así como ante Instituciones Bancarias para la reducción de cuotas de préstamos hipotecarios.

Simultáneamente, la Municipalidad dispuso asignar la suma de \$500 en concepto de subsidio no reintegrable y no sujeto a rendición, a favor de las personas cuyas viviendas hubieran sufrido daños como consecuencia de las inundaciones. Asimismo, en casos de afectación indirecta por las lluvias y/o inundación, se implementó un Certificado de Afectación, el cual permitiría "...acceder a líneas de Créditos...".

Con respecto a las previsiones para el futuro la misma elaboró un Proyecto de Emergencia donde se prevén: obras pluviales, control aluvional, obras cloacales, pavimentación, adquisición de bienes y equipamiento así como la implementación de un plan de coordinación de las organizaciones públicas, privadas y organismos no-gubernamentales (ONG) para la emergencia (bomberos, uniones barriales). Se planificó una estructura para llevar a cabo los puntos anteriores en donde la unidad central sería un Centro Estratégico para la Emergencia (CEE).

El Instituto Provincial de la Vivienda y Desarrollo Urbano (IPV y DU) contestó indicando que existía una Operatoria de Emergencia consistente en: "Aportes No Reintegrables" por emergencia, para familias de escasos recursos y "Créditos Individuales" por emergencia, para refacción solamente de la vivienda única. El número de familias beneficiadas por diversos tipos de créditos, en la ciudad de Trelew, ascendió a 1.504, con un monto total de \$14.502.517. Además, se otorgaron 104 créditos a los habitantes de Rawson y 355 créditos a los de Puerto Madryn. En cambio, no se otorgaron créditos cuando no se ajustaron los demandantes a las reglamentaciones vigentes que exigían, en todos los casos, tener un certificado de inundación expedido por la Municipalidad, ser argentino o naturalizado y, en el caso de los créditos personales, no superar el ingreso familiar los \$2.500 ni tener una vivienda con una superficie mayor a los 150 m².

A su vez, informaban que el IPV y DU pondría a disposición de los pobladores urbanos de ciudades y pueblos afectados por la inundación un "...subsidio no reintegrable de hasta \$5.000... si el estado de la vivienda es irrecuperable, el subsidio será de \$10.500 con

destino a la construcción de una nueva vivienda”, además de préstamos de hasta \$7.000, a 10 años de plazo, a tasa de interés cero y con un año de gracia para empezar a pagar...”.

Por otra parte, en el Banco del Chubut “...se podrá recurrir a la línea de créditos hipotecarios para refacción de viviendas urbanas, de hasta \$15.000, a 10 años de plazo y una tasa de interés subsidiada por la Provincia de 9,5% anual”.

Asimismo, el IPV y DU anunció que, paralelamente, “...se encarará un plan de viviendas nuevas, licitando... 300 unidades habitacionales en Trelew para contener problemas que se han ido planteando y también en otras ciudades afectadas por el meteoro”.

Los organismos consultados del Poder Ejecutivo y de la Provincia del Chubut, no contestaron a lo solicitado a pesar de varias reiteraciones. Sin embargo, se pudo constatar que el Poder Ejecutivo de la Provincia dispuso “Respuestas Integrales y Rápidas para una emergencia sin precedentes”, donde se destinan fondos nacionales y provinciales para dar respuesta a la emergencia del orden de \$36.000.000 y \$51.000.000, respectivamente.

Asimismo, ante la Honorable Cámara Legislativa de la Provincia del Chubut, el Sr. Gobernador anunció varias obras para la ciudad de Trelew entre las que se incluye “...Pluvial calle Maipú B° Santa Mónica... con un monto estimado de \$1.200.000 y un neto de obra actual de \$1.087.000...”.

Del conjunto de información obtenida no se vislumbró “...negligencia e incapacidad...” por parte de las autoridades administrativas de la Municipalidad de la ciudad de Trelew y el IPV y DU, como señalaban la mayoría de los interesados. Por otra parte, la mayoría de las quejas presentadas son casos que no entraban dentro de las exigencias establecidas para acceder a los subsidios y/o créditos.

Interesa destacar, sin embargo, que más allá de los reclamos concretos sobre daños producidos por la inundación citada, se observaron quejas de fondo referidas a demandas habitacionales, existiendo aún un importante déficit en ese aspecto social.

Para atender dicho tipo de reclamos y verificar los casos de otorgamiento de subsidios, se entró en contacto directo con distintos quejosos quienes confirmaron que los subsidios o créditos habían sido efectivamente otorgados en gran escala, resultando algunos de ellos beneficiados y otros no.

Por último, se consideró que para la operatoria corriente de préstamos no resultaba arbitrario el requerimiento del Estado de exigirles a los extranjeros naturalizarse para acceder a subsidios y/o créditos. Por el contrario, si se trataba de una situación de excepcionalidad, como es el caso de las catástrofes naturales ocurridas en Trelew, se consideraba obligatorio no efectuar distinción alguna al momento de brindar ayuda humanitaria directa o indirecta a través de subsidios estatales que atiendan la emergencia. Este criterio fue aplicado ampliamente por la Municipalidad de Trelew, no así en cambio ni por el Gobierno Provincial ni por el IPV y DU, que establecieron el límite de la nacionalidad como exigencia para acceder a subsidios.

En base a lo expuesto, se consideró que debía exhortarse al Instituto Provincial de la Vivienda y Desarrollo Urbano de la Provincia del Chubut la adopción de medidas que extendieran el otorgamiento de subsidios y/o créditos de emergencia a los habitantes estables de dicha provincia de origen extranjero, así como estudiar la posibilidad de flexibilizar, en su conjunto, las condiciones de otorgamiento de los mismos.

Asimismo, se exhortó a la Municipalidad de la Ciudad de Trelew para que ejerza un estricto control sobre la implementación de las acciones a desarrollar previstas dentro del “Proyecto de Emergencia para la Ciudad de Trelew”.

El Instituto de la Vivienda y Desarrollo Urbano de la ciudad de Rawson contestó a la exhortación informando que aceptaba las recomendaciones expuestas y señaló que se habían solicitado fondos adicionales a la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación para hacer frente a la demanda, aún presente, por los efectos de la inundación. Debido a ello, se giró un pedido de informe al organismo citado.

La Secretaría de Desarrollo Social de la Nación contestó favorablemente, aclarando que habían elevado el pedido de un fondo adicional solicitado por la provincia al Jefe de Gabinete del Poder Ejecutivo.

Se elevó un pedido de informe a la Jefatura de Gabinete con el objeto de conocer el avance de la gestión iniciada, contestando ésta favorablemente e indicando que se habían pedido fondos especiales al BID. A su vez, transmitió que la zona de Trelew había recibido asistencia en proyectos de construcción de viviendas, sistemas de desagüe y construcción de rutas, si bien reconocían que, por la disponibilidad de fondos existente, les había resultado imposible afrontar la totalidad del daño reclamado.

Por lo relatado, se consideró que se habían agotado las instancias de proposiciones y controles, concluyéndose favorablemente la actuación.

Actuación N° 2513/98: “Falta de higiene y mantenimiento de un terreno ubicado en Avenida de Los Incas, Ciudad de Buenos Aires”

Se solicitó la intervención de esta Institución como consecuencia del estado de abandono de un predio ubicado frente a la casa de la interesada, que habita en la calle Zuberbühler entre Avenida de los Incas y Virrey del Pino, lindante con las vías del ferrocarril de la Capital Federal.

Dicho predio pertenece al Ente Nacional de Administración de Bienes Ferroviarios (ENABIEF) y ha sido adjudicado a la concesionaria Trenes de Buenos Aires S. A. (TBA). La quejosa señala que “...el lote presenta un estado calamitoso...” denunciando los siguientes hechos: “...carencia de veredas, basura por todos lados, falta de alambrados en las vías del tren de TBA, presencia de construcción precaria habitada permanentemente por mendigos...que hacen ruido, auto abandonado y falta de iluminación y urbanismo”.

La interesada realizó numerosas presentaciones ante Trenes de Buenos Aires S.A., el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Policía de la Capital Federal y el Ombudsman de la Ciudad, sin recibir respuesta satisfactoria a los mismos.

Si bien el problema pertenece a la ámbito de Capital Federal, lo cual inhibiría la actuación del Defensor por estar comprometido el ENABIEF, se decidió intervenir en el caso.

Funcionarios de la Defensor del Pueblo de la Nación constataron en el lugar el estado de abandono del predio, con papeles tirados, sucio y sin estar cercado el inmueble del predio lo cual permitía la entrada de intrusos.

Debido a ello se recomendó a Trenes de Buenos Aires S.A. la construcción de un cercado en el terreno citado, lindante con las vías del ferrocarril, para impedir el acceso de terceros al inmueble, como también que se arrojen residuos en él.

Trenes de Buenos Aires S.A., de acuerdo a lo recomendado, cercó y limpió el terreno. Posteriormente, la interesada volvió a quejarse del estado del terreno y alrededores del mismo. En base a ello se volvió a visitar el terreno, se insistió ante TBA y se logró que pusieran un portón seguro.

Aún así, la interesada siguió insistiendo que el problema no estaba solucionado razón por la cual se volvió a recomendar a Trenes de Buenos Aires S.A. la definición de una solución permanente para el uso del terreno citado, con el objeto de disponer de un espacio seguro y limpio que garantice calidad de vida para los vecinos de la zona.

Ante la evolución positiva de las tareas encomendadas, se concluyó favorablemente la actuación.

2.6. RADIODIFUSION

Tal como se expresara en el informe anual del año pasado, la regulación de las actividades de radiodifusión -abarcativa tanto de las radiocomunicaciones sonoras como de las emisiones televisivas- requiere de la dinámica propia que le imprime el acelerado proceso de evolución y la aplicación de nuevas técnicas y, a su vez, de las exigencias impuestas a esta actividad en orden a preservar y difundir valores culturales.

Analizando las actuaciones que debió resolver el Defensor del Pueblo en el presente año, se advierte, al igual que el año pasado, la falta de control de la calidad de la programación (especialmente en lo que hace a la protección de menores) a lo que hay que agregar la falta o excesiva tardanza en las respuestas por parte del COMFER.

Durante el año 1999, el Poder Ejecutivo Nacional ha intentado un avance en cuanto al control de las frecuencias, comenzando con un llamado a concurso para asignar frecuencias de radiodifusión AM y FM. Sin embargo, debido a la forma en la que se efectuó el mencionado concurso, se han recibido numerosas quejas por parte de propietarios de radio de todo el país y de organismos tales como el Defensor del Pueblo de la Provincia de Río Negro y del Gobernador de Entre Ríos. Vale acotar que las nuevas autoridades nacionales, al asumir en diciembre de 1999, han suspendido las adjudicaciones de frecuencias hasta tanto se evalúen las objeciones a las mismas.

De las investigaciones efectuadas por esta Institución con relación este tema, se pueden destacar las siguientes:

Actuación N°10266/99: “Gobierno de la Provincia de Entre Ríos, sobre solicitud de intervención ante el llamado a concurso del COMFER para el otorgamiento de licencias para estaciones de radio de F.M.”

Esta actuación se inició a raíz de la presentación del señor Gobernador de la Provincia de Entre Ríos ante los perjuicios que causarían en el orden provincial, las condiciones con las que el Comité Federal de Radiodifusión -COMFER- ha llamado a concurso para el otorgamiento de licencias para la instalación, funcionamiento y explotación de estaciones de radiodifusión sonora por modulación de frecuencia.

Las principales razones para ello consistían en que el Plan Técnico Básico de Frecuencias de Servicios de FM aprobado por Resolución 2344/98 de la Secretaría de Comunicaciones desconoce la realidad geográfica, demográfica, topográfica y social de la

Provincia y “avasalla derechos originarios y exclusivos de la Provincia y viola múltiples derechos y garantías constitucionales propias de la forma republicana y federal de gobierno reconocidos y amparados en nuestra Constitución Nacional”.

Esta situación es producto de que “La política de radiodifusión en manos del Poder Ejecutivo Nacional se traduce en 16 años de descontrol y caos en la administración del espectro radiofónico en el país, donde existen actualmente la cantidad aproximada de 2.400 emisoras ‘ilegales’ de FM. Este crecimiento espectacular y sin acatamiento a formalidades legales fue de alguna forma fomentado por el Poder Ejecutivo (a través del COMFER y Secretaría de Comunicaciones) que nunca se preocupó por hacer cumplir las normas legales vigentes”.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo de la Nación ha recibido diversas quejas vinculadas al concurso para el otorgamiento de licencias para la instalación, funcionamiento y explotación de estaciones de radiodifusión sonora por modulación de frecuencia, las que dieron lugar a numerosas actuaciones que recibieron trámite conjunto con la presente.

Luego de los pedidos de informes al COMFER y del análisis de sus correspondientes respuestas y, ante la irrenunciable obligación de la Administración Pública de brindar tal seguridad, particularmente en materias sensibles como la que aquí se trata, donde el margen de discrecionalidad debe hallarse especialmente acotado, se recomendó al COMFER la adopción de las siguientes medidas:

- a) Se indiquen claramente los criterios de evaluación que serán empleados para la adjudicación directa de licencias para la instalación, funcionamiento y explotación de estaciones de radiodifusión sonora por modulación de frecuencia correspondientes a las categorías E, F y G;
- b) Se amplíe el régimen de excepción contemplado por el artículo 7° de la Resolución N° 16/99 de ese organismo, contemplando a tal efecto, las realidades socio económicas de las poblaciones donde se localizaran emisoras;
- c) Se revisen en vistas a su reducción, los costos que implican la constitución de la garantía y el cumplimiento de los requisitos exigidos por los artículos 15 y 16 del Anexo II de la Resolución N° 16/99 del COMFER;
- d) Se implemente un mecanismo a través de cual se brinde adecuada publicidad de la evaluación y calificación de la totalidad de las propuestas presentadas.

Asimismo se recomendó a la Secretaría de Comunicaciones de la Nación la inmediata consulta a las autoridades provinciales a los efectos de ajustar el Plan Técnico Básico Nacional de Frecuencias para el Servicio de Radiodifusión Sonora por Modulación de Frecuencias, a las necesidades propias de cada provincia.

Finalmente, se puso en conocimiento del Honorable Congreso de la Nación, a través de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo de la Nación, los resultados de la presente investigación, en particular, la situación de exclusión que afecta a organizaciones sociales, asociaciones civiles, entidades intermedias y personas jurídicas sin fines de lucro.

Actuación N° 24934/97: “Solicitud para que se restrinja la difusión de hechos de violencia en los medios periodísticos y audiovisuales, en beneficio de la educación de los menores”

La actuación resultó promovida con motivo de la presentación de una denunciante, habitante de la Ciudad de Buenos Aires, quien manifestó su agravio ante la presunta inobservancia de las normas de protección a los menores en programas de difusión pública de libre acceso y en los medios de comunicación social.

Más específicamente, su queja se refiere, conforme lo precisó, a la violencia que se pone de manifiesto en la pantalla, además de notas periodísticas en donde resulta exaltada la delincuencia y a veces son concebidos -erróneamente- como falsos héroes quienes la practican, distorsionándose la realidad, la responsabilidad, la ética, la moral, las buenas costumbres y otras virtudes ante los adolescentes.

Durante el desarrollo del trámite que resultó impulsado, se observó una notoria reticencia y demoras en las respuestas a los petitorios y requisitorias que fueron formuladas por esta Institución, por parte de las autoridades con incumbencia en la problemática planteada, especialmente el COMFER, como Entidad Regulatoria de los medios radiales y televisivos.

Asimismo, se pudo comprobar que las sanciones aplicadas, terminan en su mayoría siendo condonadas o canjeadas por publicidad.

Finalmente, debido a la serie de disfuncionalidades encontradas, se resolvió formular al COMFER un recordatorio de los deberes legales y funcionales establecidos para la protección de los menores según lo estatuido por la Ley N° 22.285 y una advertencia respecto de la manera en que frecuentemente son resueltas las sanciones y multas que aplica.

Sin embargo, nunca se recibió respuesta al respecto ni del COMFER ni de su superior jerárquico la Secretaría de Prensa y Difusión, razón por la cual se efectuó un informe especial al Congreso Nacional.

ADMINISTRACION SANITARIA Y ACCION SOCIAL (III)

1. COMENTARIO GENERAL

Las cuestiones investigadas por el Area de Administración Sanitaria y Acción Social durante 1999 se vinculan concretamente con los temas que a continuación se precisan.

En primer término ubicamos la situación de la red pública hospitalaria, señalando la multiplicidad de problemas que plantean estas estructuras sanitarias.

En cuanto a las obras sociales, se plantearon e investigaron cuestiones vinculadas, particularmente, con el incumplimiento del denominado Programa Médico Obligatorio (PMO), la falta de control efectivo sobre estas entidades por parte de la autoridad competente, las dificultades para concretar la obtención de los recursos necesarios para producir prácticas de alta complejidad, disímil tratamiento de los beneficiarios de las obras sociales -según se trate de obligatorios o adherentes- y un creciente número de denuncias relacionadas con disfunciones ocurridas en el ámbito de las entidades provinciales.

Por su parte el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) presentó dificultades para sus beneficiarios tanto respecto del acceso concreto a los servicios que debe garantizar a su población como en cuestiones de orden institucional que sólo contribuyeron a complicar cada vez más el efectivo otorgamiento de las prestaciones de salud. A modo de ejemplo, cabe citar aquellas referidas a la atención por parte de los servicios de rehabilitación, el ingreso a geriátricos, dificultades para el acceso a programas sociales del Instituto, el corte de los servicios farmacéuticos y la falta de provisión adecuada de los tratamientos para personas con HIV/SIDA, dificultades en el suministro de medicación oncológica y problemas con las delegaciones del interior del país.

También continuaron presentándose denuncias respecto de la dificultad en el acceso a las prestaciones que, en orden a las previsiones de la ley 24.754, deben conferir obligatoriamente las entidades prestadoras de servicios prepagos de salud.

Tampoco ha cesado el ingreso de quejas relacionadas con los problemas que padecen las personas afectadas por el HIV/SIDA, ello tanto con relación a la red pública hospitalaria, obras sociales -particularmente en el presente período las referidas al INSSJP- y las dirigidas contra algunas empresas prestadoras de servicios prepagos de salud.

En cuanto a las cuestiones vinculadas con la prevención de la salud, es de mencionar -particularmente- el seguimiento del proceso de producción de la vacuna CANDID 1 (fiebre hemorrágica argentina), el seguimiento de la investigación científica de la crotoxina, la cobertura de enfermedades crónicas y la prevención del tabaquismo.

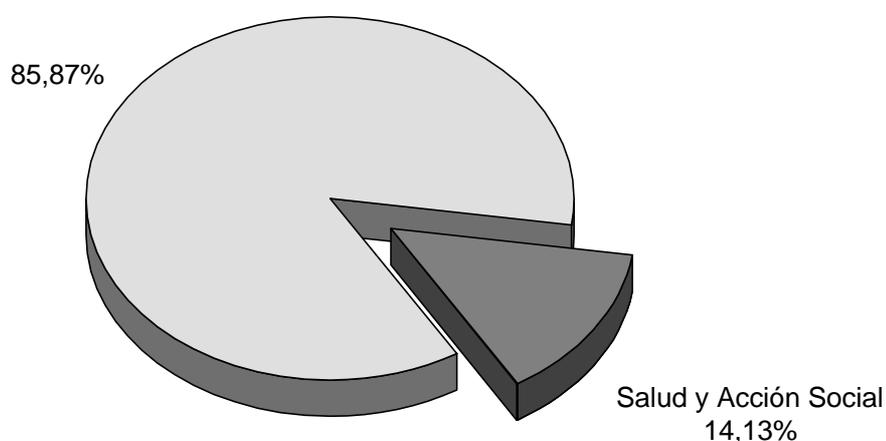
Los pedidos destinados a la obtención de pensiones no contributivas y las distintas dificultades que presentan los posibles beneficiarios han constituido una constante fuente de presentaciones.

Por último y en cuanto a salud mental, se elaboró un pormenorizado informe atendiendo al seguimiento que, durante el período 1994/1999, se realizó de la Colonia Nacional "Dr. Manuel Montes de Oca".

1.1. INCIDENCIA TEMATICA DEL TOTAL DE ACTUACIONES DEL AREA

Del total de las actuaciones tramitadas por la Institución durante el curso de 1999, el **14,1%** correspondió al Area de Administración Sanitaria y Acción Social (III).

Incidencia temática



Area 3

1.2. ACTUACIONES A LAS QUE NO SE LES DIO CURSO Y CAUSA DEL RECHAZO

En función de los motivos que impiden al Defensor del Pueblo de la Nación “dar curso” a las presentaciones que se formalizan, se determinó el rechazo de sólo **19** actuaciones.

Fue admitida la tramitación de las restantes **1.635** actuaciones, ingresadas durante el curso de 1999.

1.3. DERIVACIONES PREVISTAS POR EL ARTICULO 20 DE LA LEY 24.284

La derivación prevista por el artículo 20 de la ley determina que las quejas contenidas en las presentaciones que formalizan los ciudadanos sean atendidas por las autoridades competentes al efecto.

Dicha facultad determinó la derivación de **61** casos.

2. TEMATICA. RESEÑA Y ANALISIS

2.1. RED PUBLICA HOSPITALARIA

- deficiencias en la infraestructura y equipamiento hospitalario;
- insuficiente dotación de personal con relación a la demanda registrada;
- dificultades en la identificación de pacientes que ingresan como N.N.;
- arancelamiento hospitalario;
- dificultades para acceder a determinadas prestaciones;
- acceso a prestaciones de alta complejidad;
- corte, suspensión o irregular provisión de medicación;
- cobertura de enfermedades crónicas.

Las quejas tramitadas durante el período que se informa comprendieron cuestiones generales vinculadas con los servicios prestados por los hospitales públicos, como así también situaciones puntuales que dificultaron o impidieron el acceso de los pacientes a la prestaciones de salud requeridas.

Resulta del caso aclarar que las denuncias presentadas o las que fueron promovidas de oficio involucraron a nosocomios del ámbito de Capital Federal, dependientes del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires, como también a hospitales provinciales y/o municipales.

Entre las temáticas macro que motivaron la intervención institucional cabe mencionar aquellas referidas a la estructura hospitalaria, es decir, a las condiciones edilicias y de mantenimiento, a la provisión de insumos y a la dotación del recurso humano, técnico y profesional dispuesto para satisfacer la demanda registrada.

Las falencias que se detectaron en esos aspectos resultaron similares a las de años anteriores, demostrando nuevamente la falta de inversión en “salud” y la carencia de los recursos necesarios para mantener en el tiempo las mínimas condiciones que se requieren para garantizar la prestación de los servicios de salud.

Con relación a las problemáticas puntuales, cabe indicar que se tramitaron denuncias referidas a dificultades para acceder a la atención médica y, en mayor medida, para contar con la cobertura de estudios de “alta complejidad”. Al respecto, se advirtió una marcada desinformación sobre las alternativas y recursos institucionales, como también sobre los derechos que asisten a las personas afectadas.

La provisión gratuita de medicación continuó siendo una materia que requirió la intervención de esta Defensoría. Se llevaron adelante investigaciones sobre el suministro de medicamentos para pacientes con patologías crónicas (por ejemplo, diabetes, epilepsia, discapacidades, etc.).

Otra de las temáticas investigadas se relacionó con el cobro compulsivo de los “bonos” de atención, situación que demostró, en la realidad, el arancelamiento de las prestaciones por parte de los hospitales públicos. Esta instrumentación se aplicó, generalmente, ante dificultades de carácter financiero o por cuestiones de índole administrativo para

efectivizar el cobro a las obras sociales por las prácticas médicas otorgadas a los afiliados que recurren a la red hospitalaria.

Cabe señalar que en aquellas actuaciones donde se verificaron disfunciones que alteraban directamente la prestación de los servicios de salud, esta Institución adoptó las medidas necesarias, de acuerdo a las previsiones del artículo 28 de la Ley 24.284 o en el marco de las atribuciones conferidas por el artículo 86 de la Constitución Nacional, para que las autoridades competentes -nacionales, provinciales o municipales- trataran las deficiencias detectadas, tanto generales como puntuales, a los efectos de garantizar la debida cobertura asistencial.

2.2. OBRAS SOCIALES

- cumplimiento del Programa Médico Obligatorio -PMO-;
- funciones de control y supervisión de la Superintendencia de Servicios de Salud (MSyAS);
- cobertura de prestaciones de alta complejidad (ej.: transplantes), intervención de la Administración de Programas Especiales;
- diferencias de los regímenes de afiliación (beneficiarios obligatorios y adherentes);
- cobertura de tratamientos de drogadicción y del HIV/SIDA;
- cumplimiento de la cobertura asistencial vigente para discapacitados;
- denuncias que involucran a obras sociales provinciales;
- prestaciones médicas y sociales del Programa Federal de Salud -PRO.FE.-

Sin perjuicio de otras cuestiones que recurrentemente se plantean por distintas disfunciones que presenta el sistema nacional de obras sociales, por cuanto reúne -en conjunto- a la mayor parte de la población beneficiaria del país, no es menos cierto que tanto durante el curso de 1998 como de 1999, se han recibido numerosas quejas provenientes de beneficiarios del Instituto Municipal de Obra Social (IMOS), puntualmente vinculados con la imposibilidad de ejercer el derecho a optar por pertenecer a otra obra social. Luego de concluido el trabajo de investigación referido en el Informe Anual 1998 y habiendo llevado esta situación a conocimiento de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, se estiman elocuentes los términos de la nota N° 27.900, que se remitiera a la legislatura porteña, los que a continuación se transcriben:

NOTA D.P. N° 27.900/III

BUENOS AIRES, 7 de diciembre de 1998

AI SEÑOR
PRESIDENTE DE LA
LEGISLATURA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
DR. ENRIQUE J. OLIVERA
S. / D.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. y por su intermedio a los señores legisladores que integran ese cuerpo legislativo, en virtud de lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Nacional, a fin de poner en vuestro conocimiento la investigación realizada por esta Institución, relacionada con la denuncia

formalizada por beneficiarios del INSTITUTO MUNICIPAL DE OBRA SOCIAL (IMOS).

I.-

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION dio curso a la investigación, seguida a través de las actuaciones Nos. 2304/97, 2305/98, 2306/98, 2353/98, 2487/98, 2648/98, 3323/98 y 13.160/98, caratuladas:.... 'sobre presunta violación del derecho de afiliados al IMOS a elegir otra obra social', a través de las que los interesados referían la grave situación verificada como consecuencia de la imposibilidad de optar por otras obras sociales y acceder a la atención adecuada de su salud cualquiera sea el ámbito territorial en que residan.

La situación denunciada se verificaría en tanto el citado Instituto no integraría el sistema regulado por las leyes Nos 23.660 y 23.661, por cuanto la entidad no se encuentra inscripta en el Registro respectivo.

Sin perjuicio de ello, cabe señalar que la entidad fue creada de acuerdo con los términos de la Ley N° 19.755, modificada por Ley N° 20.382, la encuadró en los alcances de la Ley N° 18.610.

Consecuentemente, se solicitaron informes a la SECRETARIA DE GOBIERNO de la ciudad de BUENOS AIRES, a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSS) y al IMOS.

La citada Superintendencia indicó que el IMOS no conforma el sistema, habiendo sido dado de baja mediante el dictado de la resolución N° 401/81-INOS.

El artículo 1°, inciso b), de la Ley N° 23.660, prevé la inclusión de ese Instituto, como así la de los trabajadores dependientes de conformidad con las prescripciones contenidas en el artículo 8 de ese texto legal.

Sin perjuicio de ello, agregó que con el dictado de la Constitución de la ciudad de BUENOS AIRES, que modificó su status jurídico, '...puede interpretarse...' que la entidad no se encuentra comprendida por las disposiciones de dicha ley.

Señaló el informante que el Superintendente mantuvo reuniones informales tendientes a incorporar al referido Instituto al Sistema Nacional, no habiéndose concretado presentación alguna por parte del IMOS al respecto.

Por su parte, surge del conteste presentado por el IMOS que la obra social, regulada por Ley N° 20.382, tiene como afiliados a los agentes del gobierno de la ciudad de BUENOS AIRES, además de los pasivos, tanto los beneficiarios previsionales del ex Instituto Municipal de Obra Social, como de los que se jubilen o reciban su pensión tras la vigencia de la ley 22.241 y el decreto 84/94, habiendo suscrito un convenio entre el Gobierno y la Secretaría de Seguridad Social, dependiente del MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA NACION, para la continuidad de la cobertura.

Refiere, además, que al no estar comprendido en el sistema de obras sociales, ese Instituto no participa del sistema de opción.

Agrega que sólo la adscripción al citado sistema, que es de índole voluntaria, podría vincular a los beneficiarios con el derecho de opción, indicando que ello se encuentra a salvo más allá de cualquier controversia acerca de la definición del status jurídico de esta ciudad.

Finalmente, entre otras consideraciones, reitera que: '...el IMOS como obra social local, funciona y se desenvuelve como otras tantas obras sociales existentes en el país, tanto en las Provincias como en sus Municipalidades, y que

no se encuentran integradas, salvo expreso convenio de adhesión, al Sistema Nacional del Seguro de Salud...'

A la fecha del presente informe, no remitió respuesta alguna el gobierno de la ciudad de Buenos Aires.

En cuanto a los antecedentes habidos en esta Institución, relacionados con diversos inconvenientes suscitados como consecuencia de la deficiencia, falta o ausencia de prestaciones por parte de la entidad respecto de sus beneficiarios obligatorios, se ha observado la imposibilidad de que parte de sus beneficiarios gocen del sistema de opciones, hoy regulado por el decreto N° 504/98, o que cuenten con la posibilidad de acceder a los servicios cuando residen fuera del ámbito de la Capital Federal.

En el curso del corriente año, particularmente, estos inconvenientes se han profundizado, mostrando a partir de la actuación N° 1923/98, la necesidad de adoptar medidas que permitan analizar y corregir la situación asistencial por la que atraviesa esta población beneficiaria, que por encontrarse obligatoriamente comprendida en la órbita del Instituto aduce no obtener el resguardo de las garantías afectadas.

Los pedidos registrados se vinculan con los problemas enunciados, además de relacionarse con la violación del derecho a la salud que garantiza a todo habitante de la Nación nuestra Constitución Nacional.

Este derecho, también ha sido receptado por la Constitución de la ciudad de BUENOS AIRES, a través de su capítulo segundo reconociendo, a su vez, en el caso de la tercera edad una 'asistencia particularizada', ello en orden a la Ley Básica de Salud, que deberá dictar la Legislatura de esta ciudad.

Sin desmedro de tales preceptos, cabe considerar que los problemas que se verifican no deben esperar la articulación de soluciones a largo plazo que puedan perjudicar la satisfacción de las necesidades actuales de los beneficiarios, tanto activos como jubilados, residentes o no en el ámbito de la CAPITAL FEDERAL, de lo contrario se estaría promoviendo y aceptando una discriminación ajena a todo principio de equidad y justicia.

Toda norma que establece prestaciones a cargo de una parte prevé contraprestaciones a cargo de la otra. Ello implica que los aportes y contribuciones que se derivan a favor del IMOS deben sostener el otorgamiento de los servicios correspondientes destinados a prevenir y proteger a los interesados de las contingencias de salud que se presenten.

Es evidente que parte de los beneficiarios de esta entidad no gozan de servicios, no se le reconocen los reintegros o la cobertura comprometida no se configura.

Como se reseñara, el IMOS fue creado por Ley N° 19.755, modificada por Ley N° 20.382, la que determinó su inclusión obligatoria en los alcances de la ley 18.610, texto ya derogado.

Con el dictado del nuevo sistema de obras sociales, regulado por las leyes Nos. 23.660 y 23.661, la entidad quedó comprendida en ese sistema, de conformidad con las prescripciones contenidas en el artículo 1°, inciso b) de la ley 23.660.

Por otra parte, el artículo se refirió concretamente a los jubilados y pensionados del sector, mediante el artículo 8 inciso b) del mismo texto.

La exclusión dispuesta por envío del dictado de la resolución N° 401/81-INOS- quedó superada por estos preceptos.

Cabe tener presente que el dictado de la Ley N° 23.890, por medio de la que se excluyeron a algunas entidades del ámbito de la ley 23.660, no contempló el caso del IMOS.

La Superintendencia 'interpreta' que el IMOS no se encuentra comprendido en el sistema pero, a su vez, el informante reconoce que el propio Superintendente realizó gestiones informales para verificar la incorporación del Instituto al Sistema.

En definitiva, no se privilegia la necesidad de asistencia y protección de los beneficiarios, sino cuestiones ajenas a los intereses que debieran protegerse.

A su vez, el nuevo status de la ciudad de BUENOS AIRES, en nada modifica la situación como pretende señalarlo la SSS.

Para establecer esta cuestión basta recurrir a las previsiones contenidas en el artículo 7° de la Constitución de la Ciudad.

En síntesis, estos aspectos cuya resolución, hasta el presente, no ha satisfecho las necesidades de los beneficiarios deben ser observados a fin de que se dispongan las modificaciones que pudieran contribuir a garantizar el acceso de los interesados a las prestaciones, sin discriminación alguna, en orden a su lugar de residencia o condición.

En tal sentido, se encuentran comprometidas tanto las autoridades nacionales como al gobierno de la Ciudad, la Legislatura porteña y el propio IMOS.

II.-

Consecuentemente, y en orden a las previsiones contenidas en el artículo 86 de la Constitución Nacional resulta necesario remitir el presente informe, dando cuenta de los hechos que se exponen, señalando la procedencia de alentar la producción de aquellas modificaciones que contribuyan a que la población beneficiaria del Instituto pueda participar del sistema de opción y acceder a la atención adecuada de su salud cualquiera sea el ámbito territorial en que resida.

Defensor del Pueblo
de la Nación

2.3. INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS

- situación institucional;
 - situación de delegaciones del interior del país;
 - evaluación y registro de prestadores;
 - dificultades para acceder a determinadas prestaciones médicas y sociales;
 - programas sociales vigentes;
 - cobertura de los beneficiarios afectados por el HIV/SIDA;
 - provisión de medicación (oncológicos, HIV, trámites de excepción).
-

2.3.1. Situación Institucional

Entre otras cuestiones investigadas durante el curso del período que se informa con relación a la situación del Instituto -tal como surge de la reseña precedente-, amerita considerar los vinculados con el proceso de licitación para la prestación de los servicios que la entidad debe otorgar a sus beneficiarios.

Sobre el particular, en la actuación N° 9682/99, caratulada: "Plenario Permanente de Organizaciones de Jubilados sobre solicitud de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación respecto al proceso licitatorio de los servicios médico asistenciales llevado adelante por el INSSJP", originada en razón de la presentación formalizada por ese Plenario, se solicitó la intervención de esta Institución en función del desacuerdo sostenido por el citado sector de la población beneficiaria, con relación al proceso licitatorio y adjudicación de los servicios médico-asistenciales correspondientes a esa obra social, proceso llevado adelante por el Directorio del Instituto, cuya presidencia ejerció el Dr. Víctor Alderete.

En función de la referida presentación se solicitaron informes al INSSJP. A través de su respuesta, el citado Instituto indicó que el proceso se encontraba en etapa de preadjudicación a las tres entidades que participaron, habiéndose suscripto los pertinentes contratos con las mismas.

Respecto de la inscripción en el registro de prestadores que se encuentra a cargo de la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS), asunto respecto del que se consultó específicamente por tratarse de un requisito previsto por la Ley N° 23.661, indicó que las empresas deberían dar oportuno cumplimiento a las prescripciones de la Resolución N° 198/98, del registro de la Superintendencia de Servicios de Salud, en tanto esos actos administrativos no se habían dictado al momento de producirse la convocatoria.

Sin perjuicio de ello, se estimó que cabe distinguir entre la inscripción en el registro que establece la ley 23.661, relacionada con el control de los prestadores de servicios médico-asistenciales, conforme lo determina el artículo 29 de esa Ley, por medio de la que se trata de preservar a las entidades -obras sociales- de aquellos que ofrezcan servicios a cargo de terceros, como medio para evitar que se configure una intermediación lucrativa, considerando que el requisito de la inscripción es 'indispensable' para que puedan celebrarse los contratos y los supuestos previstos por la citada Resolución N° 198/98, los que no aparecen como adecuados al modelo de las administradoras.

En este aspecto, surgió una contradicción con la respuesta dada por el INSSJP, producida en el trámite de la Actuación N° 13.585/98, en tanto indicó "...El Instituto a su debido tiempo deberá poner en conocimiento del Registro de Prestadoras de la Superintendencia de Servicios de Salud, las constancias del Registro de entidades administradoras...".

Asimismo, cabe recordar que, en la Actuación N° 697/94, se formalizaron recomendaciones vinculadas con la situación de los prestadores de ese Instituto. En tal sentido, se formularon los siguientes señalamientos: a) verificar la situación de los prestadores de servicios médico asistenciales con los que se encuentra vinculado frente al Registro Nacional de Prestadores; b) incluir en todos los convenios el número de inscripción del efector en el citado Registro así como la fecha de vencimiento de la respectiva inscripción; y c) evitar que la vigencia de los contratos supere la vigencia de la registración de los prestadores, de modo que procuren la realización de las tramitaciones pertinentes en tiempo. Sobre esta cuestión, el

Instituto no se ha expedido pese a que, de acuerdo con el procedimiento que informa el art. 28, se remitió un informe al Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación.

En definitiva, y de acuerdo con lo expuesto por medio del confornte de las respuestas producidas sobre el particular por el propio Instituto, no resultó verosímil que se verificara el cumplimiento de los requisitos que la ley informa como 'indispensables' para sostener una vinculación entre las Administradoras y la obra social y menos aún que pueda adecuarse su situación a la prevista por la Resolución N° 198/98-SSS-, antes citada.

Con relación a las impugnaciones judiciales, refirió el Instituto, al momento del informe, la existencia de las siguientes:

- “Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y otro c/ INSSJP s/medida cautelar autónoma”, en trámite actualmente por ante el Juz. Fed. Contencioso Adm. N° 12, Sec. 23;
- “Santander, Pomenich, Catala y Palavecino s/amparo”, en trámite por ante el Juz. Fed. de la ciudad de Mendoza.
- “Torello, Susana T. c/ INSSJP s/ amparo, ley 16.986”, en trámite por ante el Juz. Contencioso Adm. Fed. N° 9, Sec. N° 17; y
- “Administración Médica Integral S.A. c/ INSSJP, acta 49/99 s/ medida cautelar autónoma”, en trámite por ante el Juz. Fed. en lo Contencioso Adm. N° 7.

En cuanto al dictado del reglamento para el ejercicio del derecho de opción entre Administradoras, cuestión respecto de la que también fue consultado el INSSJP, se remitió al dictado de la Resolución N° 329/P/98, que contenía (anexo I) un formulario para formalizar la opción. El plazo para realizar dicha opción estaba previsto desde el 15/02/99 al 16/03/99, inclusive, cuestión que debía observarse de acuerdo con las alternativas judiciales considerando el fallo dictado por el tribunal de alzada. Sin desmedro de ello, el plazo debió considerarse exiguo atento a lo complejo que podía resultar para los afiliados adoptar la decisión que debían formalizar.

Para referirse a las garantías ofrecidas para resguardar el derecho de opción de los beneficiarios, también se remitió al contenido de la Resolución N° 329. Al respecto, esa disposición no resultaba suficiente para contestar lo solicitado, ello teniendo en cuenta que el cuestionamiento tendía a verificar la debida protección del “derecho a la información” de los beneficiarios.

El resarcimiento previsto para el personal, ello es la imposición de \$1 por trámite completo cumplido resultaba -según el informante- más económico para la obra social que establecer el pago de horas extras.

Con relación a otros aspectos consultados, la respuesta conjunta que se diera no resultó satisfactoria ya que no se explicitó circunstanciadamente -tal como se requiriera- cuáles eran los puntos del pliego y demás normas aplicables que contemplen puntualmente esos aspectos. En función de ello, se solicitó información complementaria al INSSJP para que, en breve plazo (24 horas) completase la requisitoria. Los puntos señalados coincidían con los reproches que resultan del fallo de la Sala IV de la Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal, de fecha 10/02/99, mediante el cual se dispuso la suspensión del proceso licitatorio hasta tanto no se aclarasen -entre otras- esas cuestiones.

La entidad solicitó entonces una prórroga, beneficio que le fue concedido para que produzca la respuesta pertinente. En ocasión de contestar el citado pedido, el Instituto acompañó el informe elaborado por la Gerencia de Atención a la Salud.

En cuanto a la UGE -Unidad Gerencial Ejecutiva- tenía como función particular, sin desmedro del control general del sistema prestacional, la exhibición de la documentación que resultase pertinente a los fines de controlar el efectivo cumplimiento de las obligaciones a su cargo. Remitió también el “Manual de normas y criterios vinculados a la calidad prestacional y atención de la salud”.

En consideración a los hechos y circunstancias expuestos y teniendo en cuenta que las cuestiones relacionadas con la situación analizada estaban siendo ventiladas en sede judicial, a través de varios procesos seguidos respecto de la licitación que llevara adelante el Instituto, incluyendo la intervención de la justicia federal en lo criminal y correccional -habiéndose, a su vez, suspendido la afiliación de los beneficiarios a las Administradoras- se estimó que no cabe continuar con la labor investigativa que se llevara adelante, ello en orden a las previsiones contenidas en el artículo 21 de la Ley Orgánica aplicable.

En este contexto y en función de las disposiciones contenidas en el artículo 31 de la Ley N° 24.284, esta Institución dispuso cursar a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo de la Nación un informe especial en atención a la trascendencia social del tema tratado, acompañando copias de los pedidos de informes cursados y de las constancias obrantes en la actuación, vinculadas con la cuestión informada.

2.3.2. Prestaciones

También se tramitaron denuncias vinculadas con dificultades para acceder a determinadas prestaciones médicas y sociales. En este sentido, continuaron las presentaciones sobre las deficiencias en la distribución de la población beneficiaria en las Unidades de Prestación Integral (UPI) y, puntualmente, respecto de la asignación de los médicos de cabecera. El caudal de denuncias sobre estas temáticas se relacionó con la situación de la obra social con los prestadores y las gerencadoras; es decir, la baja de determinado prestador producía serios trastornos en la redistribución de la población afectada.

El tratamiento de las problemáticas sociales por parte del INSSJP también motivó la intervención de esta Defensoría. El corte o la suspensión de prestaciones sociales (subsidios por necesidades básicas insatisfechas, bolsón de alimentos, etc.) generó investigaciones que, en ciertos casos, involucraron al Nivel Central del Instituto y, en otros, a delegaciones del interior del país.

La problemática referida a la provisión gratuita de la medicación requerida por los afiliados del INSSJP, afectados por el HIV/SIDA, se detalla en el punto 2.5, “Problemática del HIV/SIDA”.

2.4. ENTIDADES DE MEDICINA PREPAGA

- acceso a las prestaciones contempladas en el PMO;
 - cumplimiento de la Ley 24.754;
 - cobertura de prácticas de alta complejidad;
-

- derivaciones a las oficinas correspondientes de Defensa del Consumidor.

En el tratamiento que se diera a la cuestión vinculada con las empresas prestatarias de servicios médicos prepagos en el contexto del Informe Anual 1998, se destacó que una de las mayores dificultades productoras de quejas por parte de los usuarios eran las vinculadas con la falta de cumplimiento del PMO.

En ese sentido, se dio comienzo a una investigación de oficio, iniciada en función de los reclamos que los ciudadanos han formulado, vinculados con la falta, mala o deficiente prestación de servicios por parte de empresas prestatarias de servicios médicos prepagos, como también relacionados con el constante cambio de las condiciones contractuales, falta de información y, principalmente, por incumplimiento del PMO.

En ese contexto, se solicitó información a la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS) y al Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación. Al incorporarse a los obrados, del contenido de la respuesta de la SSS y, sin perjuicio de otros aspectos que se analizarán oportunamente, surgió que esa autoridad puede controlar a los prestadores del sistema.

Consecuentemente, al referirse al contralor que podría dispensarse a las empresas que brindan servicios a las obra sociales inscriptas en el registro nacional, señaló que la intervención que le cabe a esa dependencia "...es la relativa a la actuación de las empresas de medicina prepaga como prestadores de las Obras Sociales en el supuesto que estuvieren inscriptas como tales y, por ende, sometidas a las disposiciones de los artículos 29 y siguientes de la Ley N° 23.661 y al contralor de las infracciones previstas en el artículo 42 inc. b) del mismo cuerpo legal y a las sanciones allí previstas (art. 43)".

En tal sentido y de acuerdo con situaciones que son de público conocimiento, se solicitó a esa Superintendencia que se expidiera respecto de los casos publicados a través de los medios de prensa. Al incorporarse a las actuaciones la nueva respuesta producida por la SSS, vinculada con el último cuestionario que se le dirigiera, se observó que, en principio, desconoció cualquier relación de las empresas de medicina prepaga con el sistema nacional, indicando que éstas no se encontraban inscriptas como prestadoras y, a su vez, señaló que, en función de ello, no se realizaba ningún contralor.

Seguidamente, precisó que todo el control vinculado con el cumplimiento del PMO se dirige a las obras sociales y agentes del seguro de salud.

En cuanto a los reclamos que pudieran surgir, precisó que los mismos deberían producirse ante las dependencias de los organismos para la defensa del consumidor o mediante la interposición de acciones judiciales.

Si bien la respuesta producida no se compadecía con la realidad del sistema ni con la información que la misma Superintendencia suministraba, con fecha 2 de diciembre de 1998 se publicaron en el Boletín Oficial N° 29.035 las Resoluciones Nros. 194, 195, 196, 197 y 212/98, todas del registro de ese organismo, vinculadas con distintos aspectos de la relación entre las empresas prestatarias de servicios -entre éstas las de medicina prepaga- y las obras sociales.

A fin de establecer con total certeza estos aspectos y con el propósito de que la SSS determinara cuál era su posición con relación a esta cuestión, se le remitió un pedido de informes. Tanto la SSS como la Secretaría de Política y Regulación Salud de la Nación remitieron los respondes correspondientes.

En función de la solicitud realizada a la Superintendencia, ésta señaló que la Resolución N° 194/98, de su registro, está dirigida sólo a las “obras sociales”. En cuanto a la Resolución N° 212/98, de ese organismo, modificatoria de su similar la N° 37/98, también señaló que sólo se dirigía a las “obras sociales” y a la metodología a emplear cuando el beneficiario tuviere su domicilio distante a más de 100 km. de una sede habilitada para el ejercicio de la opción.

Reiteró que el contenido de las resoluciones dictadas, por las que se le consultara, son de cumplimiento para los agentes del seguro de salud. Por último, refirió que dichos actos administrativos no fueron recurridos.

Por su parte, la Secretaría competente elevó los informes producidos por la SSS y la Subsecretaría de Regulación y Fiscalización de la Nación, éste último hizo suyo un dictamen de la Dirección de Asuntos Jurídicos del Ministerio -conocido por esta Institución- a través del que se señalaba la ausencia actual de competencia del Ministerio para actuar respecto de las empresas de medicina prepaga.

Cabe destacar que la investigación se dirigió a conocer, principalmente, cuáles son las garantías de las que disponen los usuarios para que se verifique el cumplimiento de la Ley N° 24.754, en otras palabras, para que las empresas prestatarias de servicios médicos prepagos cumplan estrictamente con las prescripciones del PMO.

Como se advierte, si bien el texto de la ley es claro en cuanto a las obligaciones que alcanzan a estas empresas, en la práctica algunas niegan o difieren la prestación de los servicios, siempre en desmedro de los usuarios quienes, en definitiva, carecen de la protección que prevé el texto legal, debiendo recurrir en muchos casos a reclamar el amparo judicial de su derecho.

Si bien el requerimiento judicial de protección o reconocimiento de un derecho es un procedimiento idóneo a los fines indicados, en el campo de la salud deben evitarse las dilaciones que pudieran perjudicar al usuario, precisamente en el momento en que debería acceder sin trabas a los servicios necesarios para proteger o restablecer su salud.

Se advirtió que las autoridades sanitarias competentes en la materia insistieron en señalar que carecen de facultades para regular el otorgamiento del PMO por parte de estas empresas. Sin embargo, es menos cierto que estas empresas intervienen, también, en el sistema de salud, como se demostrara a través de la información que al respecto brindara la propia Superintendencia, particularmente a los medios periodísticos.

Además, puede establecerse que, cuando actúan como prestadoras del sistema, la obra social obligada es la que garantiza el cumplimiento del PMO. Pero, en el caso de los usuarios habituales de estos servicios, es decir de aquellos que no tienen vinculación alguna con las obras sociales del sistema, la imposibilidad de contar con un organismo regulador hace que su acceso a las prestaciones pueda tornarse imposible.

Es en este contexto que, sin desmedro de los proyectos que se pudieran estar evaluando en el ámbito legislativo relacionados con la regulación de la actividad, se estimó conducente plantear la modificación de la Ley N° 24.754, proponiendo se asigne la función de autoridad de aplicación de ese texto legal a la Superintendencia de Servicios de Salud.

La citada propuesta se verificó en la Actuación N° 1222/99, en los términos siguientes:

‘...ARTICULO 1°.- Proponer al H. CONGRESO DE LA NACION la modificación de la Ley N° 24.754, de acuerdo con el siguiente texto:-’...ARTICULO 1° : Sustitúyase el artículo 1° de la Ley N° 24.754 por el siguiente: A partir del plazo de 90 días de promulgada la presente ley, las empresas o entidades que presten servicios de medicina prepaga deberán cubrir, como mínimo en sus planes de cobertura médico asistencial las mismas “prestaciones obligatorias” dispuestas para las obras sociales, conforme lo establecido por las Leyes Nros. 23.660, 23.661 y 24.455, y sus respectivas reglamentaciones.

La SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, o el organismo que la sustituya o reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley, quedando las entidades comprendidas vinculadas con el otorgamiento de las prestaciones que el citado organismo determine, en orden a las normas aludidas y a las que en su consecuencia se hubieren dictado. ARTICULO 2°: Comuníquese al Poder Ejecutivo...’

2.5 PROBLEMATICA DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR EL HIV/SIDA

- dificultades en la provisión de medicación por parte del INSSJP;
- cobertura asistencial a través de la red pública hospitalaria, obras sociales y medicina prepaga;
- cumplimiento de la Leyes Nros. 23.798, 24.455 y 24.754;
- incorporación de nuevas drogas al Vademécum Básico para el tratamiento del HIV/SIDA, por parte del MSyAS;

2.5.1. Provisión de medicamentos por parte del INSSJP

Cabe reseñar la intervención que tuvo esta Institución en la problemática que se suscitó en la provisión de medicación para afiliados con HIV/SIDA, por parte del INSSJP.

En el trámite de la Actuación N° 14780/99 caratulada: “P. S., s/ perjuicios derivados de la falta de entrega de medicamentos, por parte del INSSJP”, se llevó adelante una investigación por las graves dificultades que se producían en el suministro de medicación antirretroviral y complementaria, en el marco de los tratamientos médicos ambulatorios.

En virtud de la situación verificada, el Defensor del Pueblo de la Nación dictó, en noviembre de 1999, la Resolución N° 3936/99, a través de la cual cursó una recomendación INSSJP para que arbitre las medidas del caso a fin de restablecer, en todo el país y en el plazo máximo de 48 horas, el suministro continuo de la totalidad de las drogas indicadas en el marco de los tratamientos médicos para el HIV/SIDA.

Atento a la falta de respuesta del organismo y considerando las nuevas denuncias que se presentaban diariamente ante esta Institución, el DPN interpuso, el 11 de noviembre de 1999, el recurso de amparo contra el INSSJP.

El Juez Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 4 resolvió: “Hacer lugar a la medida cautelar peticionada. En consecuencia, deberá la accionada adoptar las medidas que resulten necesarias para entregar los medicamentos que sus beneficiarios afectados por el HIV/SIDA requieran, según las recetas médicas pertinentes.”

En respuesta, el INSSJP presentó ante el juzgado interviniente un informe elaborado por la Subintervención de Prestaciones Médicas. Allí se indicó que el servicio se había

restablecido debido a que "... se procedió a comunicarse con el proveedor de las drogas indicadas en el marco del tratamiento para el HIV/SIDA a quien se le refirió que estaba a su disposición la suma de \$450.000.- (cuatrocientos cincuenta mil pesos) como parte del pago de la deuda...".

Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que, con posterioridad al informe del INSSJP (del 1° de febrero del 2000), esta Institución recibió nuevas denuncias con relación a la provisión de drogas; situación que fue puesta en conocimiento del Juez quien, en consecuencia, convocó a una audiencia entre las partes. En ese ámbito, esta Institución intentará verificar las medidas adoptadas o previstas para garantizar la continuidad en el suministro de medicación.

Ello, considerando las graves consecuencias que produce en la salud de los afectados la interrupción de los tratamientos médicos y farmacológicos.

Al respecto, cabe mencionar lo indicado en las recomendaciones dictadas por la Sociedad Argentina de Infectología y la Sociedad Argentina de SIDA, aprobadas por el entonces Ministerio de Salud y Acción Social de La Nación. En este sentido se recomendó: "Dado el carácter continuo del proceso de replicación viral y la elevada tasa de mutación espontánea que presenta el HIV, toda interrupción del tratamiento debe considerarse como de alto riesgo de selección de cepas resistentes. Por lo tanto, la provisión continua y sin interrupciones de la medicación antirretroviral es una condición imprescindible para dificultar la expresión de este fenómeno biológico".

Por otra parte, resulta necesario destacar que los beneficiarios del INSSJP -afectados por el HIV/SIDA- obtuvieron la cobertura de esa obra social por haber accedido, previamente, a una pensión no contributiva por invalidez, con un haber mensual que asciende, aproximadamente, a la suma de 100 pesos.

Ello, sumado al hecho de que los afectados no pueden trabajar (requisito para acceder a la pensión), da cuenta de la vulnerabilidad de la población afectada en cuanto a su situación económico-social y con relación a las escasas posibilidades de costear los tratamientos farmacológicos indicados, ante un eventual corte en el suministro de medicamentos.

2.5.2. Cobertura de obras sociales y prepagas

Por otra parte, se llevaron adelante investigaciones puntuales referidas a la falta de cobertura integral brindada por obras sociales o entidades de medicina prepaga. Tales investigaciones tuvieron en cuenta las disposiciones emanadas de las leyes vigentes en la materia (Nros. 24.455 y 24.754).

2.5.3. Programa Nacional de Lucha contra los Retrovirus Humanos-Sida

A partir de la presentación de particulares, se investigó el curso de trámites administrativos iniciados para incorporar nuevas drogas en el Vademécum del Programa Nacional de Lucha contra los Retrovirus Humanos-SIDA.

2.6. PREVENCIÓN DE LA SALUD

- seguimiento del proceso de producción de la vacuna Candid 1 (prevención de la fiebre hemorrágica);

- seguimiento del proceso de investigación científica de la crotoxina;
- cobertura asistencial de enfermedades crónicas (diabéticos, epilepsia);
- prevención del tabaquismo;
- funciones y competencia de la ANMAT.

2.6.1. Fiebre hemorrágica

En el período que se informa, esta Institución continuó con el seguimiento ordenado, vía judicial, del proceso de producción de la vacuna CANDID I para la prevención de la **fiebre hemorrágica**, llevado a cabo por el Instituto Maiztegui, dependiente del Ministerio de Salud de la Nación.

Cabe recordar que la citada patología, exclusiva de nuestro país, se ubica geográficamente en las provincias de Santa Fe, Córdoba, La Pampa y Buenos Aires y abarca a una población en riesgo de 3.500.000 personas.

En el marco del seguimiento efectuado, el Instituto Maiztegui informó que "... la vacuna Candid I no se ha producido aún en Argentina, aunque se ha progresado significativamente en la adaptación de la tecnología transferida hasta llegar al producto final líquido y se finalizará tan pronto se complete la instalación del liofilizador".

También aclaró que para producir "... dosis de vacuna Candid I suficientes para asegurar la protección de toda la población a riesgo de contraer fiebre hemorrágica", la Unidad de Producción debería contar con una dotación de personal suficiente, cuestión planteada ante la Secretaria de Programas de Salud de la Nación.

La información obtenida fue puesta a consideración del Juzgado interviniente.

2.6.2. Crotoxina

De igual manera, esta Institución continuó con el seguimiento del proceso de investigación científica de la crotoxina, por parte de la ANMAT.

El citado organismo informó que ingresaba en la Fase II del proceso, con un cupo mayor de pacientes. Periódicamente, se solicitan informes para conocer el estado de las investigaciones.

2.6.3. Hepatitis

Ante los distintos brotes producidos en algunas zonas del territorio nacional, se iniciaron cuatro investigaciones de oficio a los fines de verificar si las autoridades provinciales y nacionales habían adoptado los recaudos tendientes a controlar y, en lo posible, prevenir la aparición de esta enfermedad, vinculada en gran parte de los casos con situaciones sociales de extrema gravedad y la falta de recursos para paliarlas.

En tal sentido, se iniciaron las siguientes actuaciones:

-Nº 9.741/99 caratulada "Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunto brote de hepatitis en el paraje Santa Rita, provincia de Santiago del Estero".

-Nº 10.093/99 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunto brote de hepatitis en la ciudad de Río Cuarto, provincia de Córdoba”.

-Nº 10.094/99 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunto brote de hepatitis en Colonia Santa Rosa y Urunde, provincia de Salta”

-Nº 10.839/99 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunto brote de hepatitis en el Departamento de Andalgalá y en la ciudad de Recreo, provincia de Catamarca”.

2.6.4. Tabaquismo

En el curso del corriente año se plantearon nuevas situaciones vinculadas con esta problemática. Las mismas se verificaron en los siguientes ámbitos: en la Facultad de Derecho, dependiente de la Universidad Nacional de Buenos Aires, en cuyo caso se inició una investigación como consecuencia de la carta de lectores, publicada por el diario “La Prensa” con fecha 17 de junio del corriente año, página 12, titulada “Fumadora a la fuerza”, donde se indicaba la falta de acatamiento de la norma que establece la prohibición de fumar para alumnos y docentes en las aulas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Se estableció que este claustro universitario había dictado disposiciones sobre el particular.

Otro de los casos se registró en la Facultad de Psicología, también de la Universidad Nacional de Buenos Aires. En este supuesto, la presentación corresponde a un alumno de esa Casa de Altos Estudios. Con relación a la situación analizada, se encuentran en estudio los cursos de acción tendientes a verificar una solución al planteo.

También se verificó una presentación realizada por un padre de familia que solicitó la intervención de esta Institución ante el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, a los efectos de que ese organismo dispusiera la prohibición de fumar en las clínicas psiquiátricas prestadoras, abarcando tal medida al personal y a los pacientes internados. En este último caso, esta Institución exhortó al Instituto a fin de que diseñara un programa básico de prevención sobre el tabaquismo, a implementarse en las clínicas psiquiátricas prestadoras, dirigido a la población beneficiaria en condiciones de participar, con el propósito de contribuir en la mejora de su calidad de vida y establecer, en los citados establecimientos, ámbitos donde se prohíba expresamente fumar.

2.6.5. Celíacos

Se encuentra en estudio en el Ministerio de Salud de la Nación un proyecto elaborado por la Comisión, creada en el ámbito de la ANMAT destinado a regular algunos aspectos referidos a los alimentos aptos para el consumo de estos pacientes, no habiéndose aprobado aún la norma correspondiente, en función de ello continúa el seguimiento de la cuestión.

2.6.6. Juguetes

Con respecto a la investigación realizada sobre la utilización de PVC en los juguetes destinados a los niños, particularmente, los menores de 3 años de edad, el Ministerio de Salud de la Nación, finalmente, dictó una norma restringiendo su ingreso y comercialización (Resolución Nº 978/99, de fecha 9 de diciembre de 1999). Oportunamente, se había recomendado a la ANMAT -con fecha 22 de diciembre de 1997- que adoptara las medidas de prevención

correspondientes para advertir a los usuarios respecto de la utilización de este material en juguetes destinados a la población infantil.

2.6.7. Diabéticos

Finalmente, el Ministerio de Salud de la Nación modificó el PMO incluyendo la cobertura de la insulina y demás elementos necesarios para su aplicación en un 100 por ciento y una cobertura progresivamente creciente -no inferior al 70 por ciento- para los demás elementos que establezca el Programa Nacional de Diabetes y las normas técnicas aprobadas por la autoridad competente. Cabe destacar que previamente esta Institución había recomendado a ese Ministerio que adoptara las medidas necesarias para que la población comprendida en las previsiones de la Ley N° 23.753 y su reglamento aprobado por medio del dictado del Decreto N° 1.271/98, obtenga sin dilaciones la cobertura que dichas normas les acuerdan, realizando también, a tales efectos, las correcciones necesarias al PMO.

2.7. PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

- demora en el otorgamiento de la pensión;
- denegatoria del beneficio;
- falta de asesoramiento y dificultades para el inicio de los trámites.

Durante el transcurso del año 1999, el Área de Administración Sanitaria y Acción Social mantuvo una continua y dinámica relación con la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, lo que permitió sacar de archivo expedientes que se encontraban incompletos, agilizar trámites demorados y, en casos de extravío, se recomendó la urgente reiniciación de los mismos.

A modo de ejemplo, cabe citar que en el mes de agosto de 1999 ingresaron en el área treinta y un actuaciones solicitando el otorgamiento de pensiones asistenciales. Las mismas fueron iniciadas por el Párroco de la Catedral de San Ramón de la Nueva Orán, Provincia de Salta, quien se presentó en nombre de personas ancianas y/o con discapacidades graves, pobladores de zonas rurales pobres y alejadas de centros urbanos y establecimientos sanitarios y, por sobre todo, totalmente carentes de recursos.

Cada actuación fue tramitada en forma individual, lo que permitió conocer el estado de cada trámite y, en base a ello, darle a cada caso un abordaje adecuado. A excepción de algunos supuestos en los que la Comisión no tenía constancias del inicio del trámite -situación que fue comunicada puntualmente a cada solicitante-, la totalidad de dichos expedientes fueron evaluados favorablemente y otorgados los correspondientes beneficios.

Corresponde mencionar, asimismo, que el ser beneficiario de una pensión asistencial no sólo significa disponer de un ingreso mensual (por bajo que éste fuere) sino contar con una cobertura médico-asistencial, fundamental para esta franja de la población que requiere de asistencia permanente.

La Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales estableció alrededor de cincuenta CAP (Centros de Atención al Público) en las capitales de las provincias y en localidades del conurbano y de la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de que las actuaciones fueran iniciadas en esas dependencias y, una vez completa la documentación, girada a la sede central para su evaluación final.

Al igual que en 1998, en ocasiones fueron los Defensores Provinciales o Municipales quienes realizaron las presentaciones en nombre de los interesados. En todas las ocasiones, se los mantuvo informados respecto del desarrollo de las investigaciones, como así también del resultado final de las mismas.

En suma y haciendo uso de distintos mecanismos, a través de la solicitud de informes, envío de documentación proporcionada por los quejosos, dictado de recomendaciones, el consecuente seguimiento de cada uno de los casos traídos a esta Institución o bien por medio de la iniciación de investigaciones de oficio -consecuencia de la publicación de cartas de lectores en distintos medios periodísticos- se ha podido articular una labor destinada a que los aspirantes a los beneficios accedieran a los mismos o pudieran conocer con certeza los motivos por los que la autoridad administrativa había dispuesto la denegatoria. Por este medio, se preserva el derecho a la información adecuada y veraz que la Constitución Nacional garantiza.

2.8. SALUD MENTAL

Situación de la Colonia Montes de Oca.

Como corolario de la investigación realizada en el ámbito de la 'Colonia Nacional 'Dr. Manuel Montes de Oca', se transcribe a continuación el texto del informe especial enviado con fecha 5 de octubre de 1999.

AL SEÑOR
PRESIDENTE DE LA COMISION BICAMERAL PERMANENTE
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DEL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION
DIPUTADO NACIONAL D. SAUL E. UBALDINI
S / D

Tengo el agrado de dirigirme al señor Presidente y, por su intermedio, a los señores legisladores que integran la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo a fin de someter a su conocimiento el informe especial realizado, según prevé el artículo 31 de la Ley N° 24.284, a través del cual se detalla la investigación llevada a cabo en el marco de la actuación N° 680/94, caratulada: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, sobre protección de los derechos humanos en la Colonia Nacional 'Dr. Manuel Montes de Oca'".

Cabe mencionar que en el transcurso del trámite de la mencionada actuación se efectuaron periódicas visitas a la mencionada Colonia.

I.- Generalidades:

La Colonia es un establecimiento asistencial público que alberga pacientes con patologías mentales. Las patologías cuya atención corresponden al nosocomio son oligofrenia -ambos sexos- y psicosis aguda -sólo sexo femenino-.

La cantidad de pacientes internados ascendía, al momento de la última visita realizada, a MIL VEINTIDOS (1.022) personas -téngase presente que la capacidad del mismo es de NOVECIENTAS SESENTA (960) plazas-. En cuanto a la edad de los internos, esta oscila entre los DECIOCHO (18) y los SETENTA (70) años, el CUARENTA (40) por ciento son hombres y el SESENTA (60) por ciento mujeres.

El ingreso de los pacientes se produce en la mayor parte de los casos como consecuencia de una orden judicial que así lo dispone.

En virtud de la problemática social que registra la población internada, generalmente no se producen egresos de los pacientes.

II.- Cuadro de situación:

En función de la índole de la cuestión, esta Institución adoptó diversas medidas tendientes, principalmente, a obtener la información necesaria para evaluar las situaciones que revestían mayor importancia, en tanto se vinculaban con la presunta violación de los derechos humanos de los pacientes alojados en la colonia.

Entre los problemas detectados, hubo que distinguir aquellos que resultaban comunes a la mayoría de los establecimientos asistenciales públicos, de aquellos que se advertían como propios de la colonia. Los primeros consistían en la carencia de insumos; el exceso de población con relación a las plazas disponibles; la inadecuada provisión de mobiliario o el su estado de deterioro; la falta de personal -en particular- de enfermería. En suma, un conjunto de factores que influían negativamente respecto de las condiciones de asistencia y de alojamiento. Si bien estos problemas son recurrentes y requieren una solución eficiente por parte de las autoridades competentes, teniendo en cuenta las características propias de la población de la colonia, se advirtieron otros problemas que sí eran propios del establecimiento. Véase.

II.a.- Identificación de los pacientes.

Se observó que durante largo tiempo no se había realizado ninguna gestión en pos de identificar a los pacientes indocumentados. Esta falta de identificación traía aparejadas otras consecuencias, como la imposibilidad de gestionar una pensión por invalidez y, por ende, contar con cobertura médica a través del sistema de la seguridad social.

II.b.- Problemática social.

La población que ingresa a la colonia -en su mayoría- no egresa jamás. Sin perjuicio de ello, el SERVICIO SOCIAL del establecimiento dio cuenta, en la última visita realizada, de las acciones implementadas y que preveían implementar para atender las distintas cuestiones sociales que inciden en los tratamientos de los pacientes.

En primer lugar, se indicó que ese Servicio fue reforzado por medio de la contratación de DIECISEIS (16) asistentes sociales, a través de cuya labor pudo mejorarse tanto la relación de parte de los pacientes con sus familias de origen, como alentarse el incremento de las visitas. También han cumplido con la regularización de situaciones vinculadas con la obtención de pensiones no contributivas (PNC) y la consecuente incorporación tanto al INSSJP como al PRO. FE. y otras obras sociales (OSUPCN, IMOS, IOMA y otras) dado que ello proporciona a los pacientes el amparo necesario para un mejor tratamiento y asistencia.

Por otra parte, se recabó información respecto de las dificultades que se suscitan para implementar las denominadas "casas de medio camino", dado que esto posibilitaría el egreso de los pacientes que estarían en condiciones para comenzar el proceso de reinserción social. Las autoridades de la Colonia manifestaron oportunamente que la concreción de dichas casas dependía, exclusivamente, de las autoridades sanitarias competentes o de organizaciones no gubernamentales que trabajasen en estos desarrollos.

II.c.- Pacientes mujeres, embarazos y situación de los recién nacidos.

Otra cuestión que mereció un análisis particular fue la situación por la que atravesaban las internas en edad reproductiva, en relación específica a sucesivos embarazos y la posterior separación del recién nacido de su madre, los cuales, generalmente, y en virtud de una orden judicial se derivaban al Instituto NOEL SBARRA, sito en la ciudad de LA PLATA, de la provincia de BUENOS AIRES.

II.c) 1.- Es necesario destacar que las autoridades de la Colonia habrían solicitado -en diversas oportunidades- al juez interviniente en la causa correspondiente, autorización para proveer de un método anticonceptivo a la involucrada. En atención a la patología mental de las internas, el pedido se habría vinculado con la colocación de un DIU (dispositivo intra uterino). También se señaló que, por lo general, los juzgados no contestaban el oficio remitido o simplemente no autorizaban la colocación del dispositivo indicado.

La investigación realizada en este aspecto permitió verificar que no se habían implementado acciones de orden preventivo, limitándose a notificar a los juzgados correspondientes la producción de los embarazos.

Asimismo, pudo establecerse que todas las internas corrían igual suerte, tanto aquellas que padecen un retardo mental profundo como uno leve. En ningún caso se efectúa un seguimiento individualizado con el consecuente tratamiento específico.

II.c) 2.- Con relación a los recién nacidos, se señaló que la Colonia da intervención al juez de menores y se notificaba al CONSEJO NACIONAL DEL MENOR Y LA FAMILIA.

Con el propósito de constatar la situación de los menores derivados al HOSPITAL 'NOEL SBARRA', el 27 de junio de 1996 funcionarios de esta Institución realizaron una visita al citado nosocomio, establecimiento ubicado en la calle 8 y 67 de la ciudad de LA PLATA, dependiente del MINISTERIO DE SALUD de la provincia de BUENOS AIRES, manteniendo, en esa ocasión, una entrevista con el Director del establecimiento, quien explicó las características fundamentales del mismo.

El hospital citado es de mediana complejidad, con una capacidad de CIENTO CUARENTA (140) camas de internación, asiste a menores de 0 a 4 años derivados en el NOVENTA Y NUEVE (99) por ciento de los casos por los juzgados de menores de la provincia de BUENOS AIRES.

En relación a la Colonia "MONTES DE OCA", el Director indicó que las derivaciones de los menores nacidos de padres que padecen enfermedades mentales, representan sólo un DIEZ (10) por ciento del total de ingresos. En general, los hijos de las pacientes de la Colonia son derivados por los juzgados de menores de la localidad de MERCEDES.

En cuanto al desarrollo de dichos niños y específicamente al riesgo que puede suponer su origen, mencionó que no puede precisarse que indefectiblemente tengan consecuencias y padezcan una patología similar a la de sus padres. Por el contrario, refiere que el desarrollo del menor está condicionado por diversos factores que van desde la detección precoz de ciertas deficiencias orgánicas hasta la estimulación temprana.

En relación a lo expuesto precedentemente, el Director indicó que al producirse un ingreso el establecimiento realiza una serie de estudios -de rutina y otros genéticos-, a los fines de arribar a un diagnóstico precoz, el cual, junto con

la evaluación psicológica y social, se asienta en la historia clínica, a partir de allí se determinan los tratamientos a seguir. Toda la información sobre la evolución de los menores consta en dicha historia y en todos los casos deben remitir informes a los juzgados que intervienen.

En relación específica a la investigación que se llevara adelante se observó, en primer término, cuál era el destino de los hijos nacidos de las pacientes de la Colonia. En todos los casos toma intervención el correspondiente juzgado de menores, el cual ejerce la tutela de los mismos, derivándolos al establecimiento asistencial que nos ocupa. A partir del ingreso del menor se inicia un trabajo conjunto -juzgado/hospital- para evaluar su situación física, psicológica, social y familiar.

En cuanto a la vía de egreso, teniendo en cuenta que ello no es probable, en estos casos, se procura lograr la adopción del menor. Se informa a los padres adoptivos sobre el origen del niño, como también respecto de sus antecedentes médicos, psicológicos y sociales.

Según señaló -entonces- el Director del establecimiento, manifestación que fuera corroborada por el Servicio Social, la mayoría de estos niños son dados en adopción.

III.- Intervención del Defensor del Pueblo de la Nación

III.a.- Identificación de pacientes.

En función de la labor realizada junto con el REGISTRO NACIONAL DE LA PERSONAS, el 27 de diciembre de 1995 comenzó el proceso de identificación de los internos alojados en la Colonia. A los fines de cumplimentar con la normativa vigente, en cuanto a las prescripciones contenidas en la Ley N° 24.293, resultó necesario que se instara el dictado de una disposición sobre el particular. En tal sentido, la SUBDIRECCION NACIONAL a cargo de la DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS resolvió, mediante el dictado de la resolución N° 119, de fecha 29 de marzo de 1996, que en la matrícula individual perteneciente a individuos internados en nosocomios neruropsiquiátricos del país deberá asentarse en el rubor OBSERVACIONES la leyenda "NO DONANTE (art. 27, inc. c) Ley N° 24.193)" y en nombre del instituto.

Posteriormente, y en cuanto al operativo de documentación de los internos de la Colonia, esta Institución solicitó información al Registro Nacional de las Personas. En la respuesta se indicó que el operativo era dinámico, con un contacto permanente con las autoridades de la Colonia a fin de hacer frente a las diversas situaciones que se plantearan.

III.b.- Otras medidas.

Mediante el dictado de las resoluciones D.P.N° 1211/96, de fecha 21 de mayo de 1996, y 1281/96, de fecha 26 de mayo de 1996, se recomendó al MINISTERIO DE SALUD Y ACCION SOCIAL DE LA NACION, que designara personal para la puesta en funcionamiento del equipo de radiología de la Colonia, cuestión que se había detectado en ocasión de la visita realizada a fines de diciembre de 1995. Esa recomendación fue cumplida por el organismo competente.

Por su parte, el segundo de los actos resolutivos citados se ocupó de recomendar a la SECRETARIA DE RECURSOS Y PROGRAMAS DE SALUD, de ese Ministerio, que adoptara las medidas conducentes a fin de que se introdujera en el artículo 20 del decreto 512/95, reglamentario de la Ley N° 24.193, una

aclaración complementaria, para que la manifestación de voluntad de las personas internadas en establecimientos neuropsiquiátricos no sea requerida ni registrada a los fines de la norma mencionada. Esa Secretaría, con fecha 21 de junio del mismo año, procede al dictado de la resolución N° 270, mediante la que recoge la recomendación cursada por esta Institución.

III.c.- Intervención de la Procuración General de la Nación.

Con fecha 6 de noviembre de 1996, mediante la remisión de la nota DP N° 18.213/96, se pusieron en conocimiento de la PROCURACION GENERAL DE LA NACION, en orden a las previsiones contenidas en el artículo 26 de la Ley N° 24.284, los folios correspondientes, incorporados a los obrados que nos ocupan, vinculados con los informes producidos por la SINDICATURA GENERAL DE LA NACION respecto de la Colonia, vinculada con la realización de una auditoría interna realizada en ese establecimiento.

La Procuración General informó, con posterioridad, que las actuaciones habían pasado al señor Fiscal ante la Cámara Federal de Apelaciones de San Martín, Dr. Pablo Hernán QUIROGA, a fin de que designara el Agente Fiscal de modo de ajustar la presentación a los términos de los artículos 174 y siguientes del Código Procesal Penal, y, en su caso, proceder de acuerdo con los términos del artículo 181 del mismo cuerpo legal, debiendo mantenerse informada a esa Procuración.

Seguidamente, se glosa a los obrados una nueva información remitida por la Procuración General, mediante la que se indicó que se había formado el expediente N° 8132/96, caratulado: "Ombudsman Nacional s/ actuación Montes de Oca", y que se la había dado intervención al Fiscal ante el Juzgado Federal de Mercedes, Dr. Rogelio MARCH.

A través de un nuevo informe de la Procuración General de la Nación, se estableció que la causa se encontraba en pleno trámite sumarial, acompañando un pormenorizado informe producido por Procurador Fiscal Federal de MERCEDES. Sucesivos oficios remitidos por esa Procuración dieron cuenta de las instancias seguidas en el ámbito jurisdiccional.

Por último, esa Procuración General, con fecha 22 de marzo de 1999, señaló que las causas iniciadas, se encuentran en pleno trámite de sumario, a excepción de la N° 46.674, caratulada 'LA HERMANDAD S.A. s/pta. violación a la ley penal tributaria' en la cual, con fecha 22 de septiembre de 1997, se resolvió su archivo por inexistencia de delito.

IV.- Consideraciones finales:

La Colonia no cuenta con un status jurídico definido, dado que nunca se materializó la transferencia, oportunamente, dispuesta al ámbito de la provincia de BUENOS AIRES, ello impide: a) que se le asigne un 'presupuesto' de funcionamiento; b) que pueda elaborar una estructura orgánico-funcional que permita contemplar las necesidades del nosocomio. Esta situación ha dado lugar a que recientemente se registrasen presentaciones vinculadas tanto con esta cuestión puntual como la del INSTITUTO PSICOFISICO DEL SUR.

El MINISTERIO DE SALUD y ACCION SOCIAL DE LA NACION indicó oportunamente que durante el año 1994, momento en que los organismos descentralizados dependían de dicha Dirección se realizó un anteproyecto de estructura administrativa para la Colonia, el proyecto no prosperó por cuanto el establecimiento, a partir del 1° de enero de 1992, se encontraba transferido a la provincia de BUENOS AIRES (conf. Art. 25, ley 24.061) sin que la misma se

hubiese perfeccionado, en razón de no haberse signado el convenio respectivo entre ambas jurisdicciones.

La Secretaría de Programas de Salud de la Nación, por su parte, reseñó las instancias seguidas con respecto a la ampliación presupuestaria necesaria para atender, entre otros, a la Colonia, por medio de la que también se propiciaba dejar sin efecto la transferencia del establecimiento al ámbito provincial.

Por sugerencia de la cartera de economía se reformuló el correspondiente proyecto de ley, elevándose una nueva iniciativa legislativa donde se amplía el Presupuesto respecto de la Colonia. En función de ello, se advirtió que no se había previsto el reingreso del nosocomio a la jurisdicción nacional.

Al respecto Ministerio de Economía nacional estimó que previamente debía gestionarse la 'aceptación de la Nación'. En cuanto a la concreción de esta transferencia se recomendó la realización de las consultas pertinentes a las áreas competentes de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

En consecuencia, la situación de la Colonia, en relación a la realidad institucional actual, continúa siendo incierta y ello se aprecia a través de las observaciones que el área económica formulara. Esa indicación impone a la autoridad sanitaria nacional la formalización de las gestiones correspondientes ante la Jefatura de Gabinete de Ministros para revertir dicha situación, en tanto la incertidumbre que genera no favorece las acciones que el responsable del nosocomio señalara en su informe de fecha 11 de junio de 1998.

El Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación, consultado sobre el tema, indicó que en esa órbita se decidió impulsar una ley propiciando dejar sin efecto la transferencia ordenada por Ley N° 24.061, fundándose en la metodología utilizada para el caso del Hospital Nacional 'BALDOMERO SOMMER', cuya transferencia, también, había sido dispuesta por la citada norma.

Mediante el dictado de la Ley N° 25.064, publicada en el Boletín Oficial N° 29.053, del 30 de diciembre de 1998, de conformidad con los términos del artículo 21 se estableció que el Jefe de Gabinete de Ministros está facultado para realizar las ampliaciones o modificaciones de los créditos presupuestarios y su financiamiento y de los planes de personal que posibiliten la incorporación al Presupuesto de la Administración Nacional del Instituto Nacional de Rehabilitación Psicofísica del Sur y de la Colonia Nacional Dr. Manuel A. Montes de Oca.

Ante la situación institucional referida se produjo el inicio de otras actuaciones, ello es las Nos. 13.333/99, 13.440/99, 13.441/99 y 14.909/99, caratuladas: "HOSPITAL COLONIA "DR. MANUEL MONTES DE OCA" sobre presunto incumplimiento de la ley 25.064 ante la falta de incorporación del HOSPITAL COLONIA NACIONAL DR. MANUEL A. MONTES DE OCA y al INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION PSICOFISICA DEL SUR al ámbito nacional'; 'ASOC. COOPERADORA "DR. MANUEL A. MONTES DE OCA" y 'S.C.P. y otro sobre presunto incumplimiento de la ley 25.064 ante la falta de incorporación del HOSPITAL COLONIA NACIONAL' DR. MANUEL A. MONTES DE OCA' al ámbito nacional' y 'ASOCIACION DE PROFESIONALES DEL INAREPS, sobre solicitud de intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION ante los perjuicios derivados del traspaso del INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION PSICOFISICA DEL SUR de la órbita nacional a la de la provincia de BUENOS AIRES'.

Las presentaciones citadas se han ocupado de señalar que no se han realizado, hasta el presente, los trámites tendientes a materializar la incorporación del establecimiento.

Estas cuestiones, específicamente vinculadas con la falta de determinación institucional de los organismos involucrados ha mostrado la imposibilidad de articular medidas que permitan un desarrollo apropiado a los objetivos que persiguen esos establecimientos.

Por otra parte, se estima necesario que exista un proyecto de 'renacionalización' de la Colonia que le permitiría corregir las actuales condiciones de funcionamiento y que se tienda a que el nosocomio se autogestione, ello de acuerdo con las previsiones de las normas vigentes al respecto, lo cual le permitirá obtener recursos en orden a las prestaciones que otorga.

V.- CONCLUSIONES.

En consideración a lo expuesto y advirtiendo la totalidad de las cuestiones relacionadas con la situación particular de la Colonia, analizadas a través de los obrados tramitados y teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en el artículo 31 de la Ley Nº 24.284, esta Institución ha dispuesto cursar a la COMISION BICAMERAL PERMANENTE DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO el presente informe especial, en atención a la trascendencia social del tema tratado, dado cuenta no sólo de la labor realizada sino también alertando respecto de la incidencia de cuestiones pendientes de resolución, como lo es la atiente a la situación institucional antes reseñada. Se acompañan copias de los pedidos de informes cursados y de las constancias obrantes en la actuación que hacen a la cuestión que se informa.

Defensor del Pueblo
de la Nación

3. LOGROS OBTENIDOS

3.1. LOGROS

- Se logró que la SSS dictara y notificara a las Juntas de Síndicos, la Circular Nº 10/99-C.S.-SSSALUD- a través de la que se solicita a dichas Juntas información mensual sobre aquellos agentes del seguro que registren deudas pendientes de pago con el Hospital de Clínicas 'José de San Martín'. Previamente esta Institución recomendó al citado organismo que continúe realizando el contralor de las obras sociales y agentes del seguro nacional de salud que registran deudas pendientes de pago con el Hospital de Clínicas 'José de San Martín' de modo de procurar que se proceda a su cancelación. **(Act. Nº 78/99)**

- Se logró que la Obra Social de la Federación de Asociaciones de Trabajadores de la Sanidad Argentina (OSFATSA) dispusiera que, a la brevedad, fuese intervenido quirúrgicamente de los ojos un niño, beneficiario de la misma. **(Act. Nº 773/99)**

- Se logró que la DASMI (Obra Social de la Universidad Nacional de Luján) señalara la coincidencia con los objetivos que le presentara esta Institución, en cuanto se han propuesto - desde el dictado de la Res. Nº 247/96- alcanzar o superar los niveles establecidos por el PMO en todos los aspectos. **(Act. Nº 1.296/97)**

- Se logró que el INSSJP otorgara medicación a una beneficiaria que lo había solicitado infructuosamente durante el presente año, luego de haberla obtenido por las gestiones efectuadas por esta Institución durante el año 1998. **(Act. N° 1.573/98)**

- Se logró que la Obra Social de la Federación Gremial de la Industria de la Carne cubriera la escuela terapéutica para el hijo discapacitado de un beneficiario, cumpliendo con la recomendación que al respecto formalizara esta Institución a la entidad. **(Art. N° 2.057/98)**

- Se logró que el Centro de Salud N° 18 de la Villa 20 ampliara las prestaciones asistenciales, con mayor dotación de profesionales médicos, de enfermería y extensión del horario de atención al público. **(Act. N° 2.833/98)**

- Se logró que la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario implementara en cada una de las asignaturas y seminarios de cursado obligatorio un curso exclusivo para no fumadores. **(Act. 3.086/98)**

- Se logró que el Instituto de Servicios Sociales Bancarios abonara un reintegro a la interesada. **(Act. N° 6.211/97)**

- Se logró que la OSMATA (Obra Social del Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor, delegación Bell Ville, proveyera un corset ortopédico y una silla de paseo, cuyo uso se recomendaba, al hijo menor de edad de un beneficiario de esa entidad. **(Act. N° 9.799/99)**

- Se logró que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires proveyera a una interesada los materiales necesarios para reconstruir su vivienda, dañada como consecuencia de un incendio. **(Act. N° 9.867/98)**

- Se logró que la Obra Social de Docentes Particulares prorrogase la afiliación de una adherente, cuyo hijo discapacitado requiere atención médica permanente. **(Act. N° 10.158/99)**

- Se logró que Werchow Medicina Privada S.A. disminuyera el costo de la cuota por un servicio de sepelios que tiene contratado el interesado. **(Act. N° 10.246/99)**

- Se logró que el INSSJP proveyera a un beneficiario de una bomba infusora a través de la firma que se encarga de su provisión. **(Act. N° 10.033/99)**

- Mediante gestiones directas con la Sucursal de Santa Fe del INSSJP, se logró que una beneficiaria pudiera efectuar un tratamiento de radioterapia en razón de que existían dificultades para que la misma lo siguiera en esa provincia. Además, se realizó un seguimiento que permitió corroborar el efectivo otorgamiento de la prestación. **(Actuación N° 10.547/99)**

- Se logró que el INSSJP otorgara un audífono a un beneficiario de 80 años. **(Act. N° 10.781/99)**

- Se logró que un beneficiario del INSSJP, residente de la provincia de Córdoba, obtenga los medicamentos prescriptos por su médico. **(Act. N° 11.436/99)**

- Se logró que un beneficiario del INSSJP, a quien se le había rechazado la provisión de un medicamento oncológico, obtuviera la medicación necesaria para su tratamiento. **(Act. N° 11.530/99)**

- Se logró que en un plazo perentorio el INSSJP otorgara una medicación oncológica a un beneficiario residente en la provincia de Mendoza. **(Act. N° 11.657/99)**

- Se logró que una entidad médica prepaga, que actuaba como prestadora de servicios en relación a la quejosa, reintegrara la totalidad de los importes que incorrectamente habían sido cobrados. **(Act. N° 11.799/99)**

- Se logró que el Hospital Borda proveyera a una ciudadana los medicamentos necesarios para su tratamiento en forma gratuita. **(Act. 11.855/98)**

- Se logró que una empresa de medicina prepaga reconociera el cien por ciento del costo de la medicación que el médico tratante había indicado a una paciente oncológica **(Act. N° 12.764/99)**.

- Se logró que la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Buenos Aires recordara a los docentes que debían velar por el cumplimiento de la norma que rige en esa Casa de Altos Estudios, vinculada con la prohibición de fumar en ámbitos cerrados donde se imparten clases o se realizan actividades académicas. **(Act. N° 12.730/99)**

- Se logró que el INSSJP- por vía de excepción- abonara un reintegro por la realización de una vitrectomía y endoláser ocular. **(Act. N° 13.316/98)**

- Se logró que una ciudadana, que se había hecho cargo del sepelio de su tío, fallecido en 1994, y a quien tanto la ANSeS como el INSSJP le habían denegado el reintegro, cobrase el beneficio correspondiente **(Act. N° 13.681/97)**.

- Se logró que la SSS diera curso a la recomendación que se formalizara para la adopción de las medidas necesarias para analizar la situación de la Obra Social Witcel SAIC, en consideración a las disfunciones detectadas, y que adoptasen las medidas conducentes para regularizar la situación verificada. **(Act. N° 13.960/98)**

- Se logró que la ANSeS subsanara un error contenido en la orden de pago previsional (OPP), vinculada con la pertenencia de una beneficiaria jubilada a la Obra Social Bancaria Argentina (OSBA). **(Act. N° 14.174/98)**

- Se logró que el Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación dictara la Resolución N° 542/99, de fecha 26 de julio de 1999, publicada en el Boletín Oficial N° 29.199, de fecha 2 de agosto de 1999, por medio de la que se modifica el Programa Medico Obligatorio, en cuanto incluye específicamente la cobertura de la insulina y demás elementos necesarios para su aplicación en un 100% y una cobertura progresivamente creciente -no inferior al 70%- para los demás elementos que establezca el Programa Nacional de Diabetes y las normas técnicas aprobadas por autoridad competente. Previamente esta Institución recomendó a ese Ministerio que adopte las medidas necesarias para que la población comprendida en las previsiones de la Ley N° 23.753 y su reglamento aprobado por medio del dictado del Decreto N° 1271/98, obtenga sin dilaciones la cobertura que dichas normas les acuerdan, realizando también, a tales efectos, las correcciones necesarias al PMO. **(Act. N° 14.816/98)**

- Mediante el asesoramiento brindado, se logró que un ciudadano solucione el tema de la suscripción de un pagaré exigido por una clínica médica privada, por una supuesta deuda por dadores de sangre. **(Act. N° 14.841/98)**

- Se logró que una beneficiaria del INSSJP de la provincia de Santa Fe recibiera un tratamiento de quimioterapia que, por dificultades de esa entidad, no se lograba efectuar. **(Actuación de oficio N° 14.914/98)**

- Se logró que el Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación finalmente dispusiera la suspensión por un año de la fabricación, importación, exportación,

comercialización o entrega gratuita de artículos de puericultura y juguetes confeccionados con PVC, destinados a ser llevados a la boca por niños menores de tres años, especialmente chupetes y mordillos, ello a través del dictado de la Resolución N° 978/99, de fecha 9 de diciembre de 1999. Oportunamente, se había recomendado a la ANMAT -con fecha 22 de diciembre de 1997- que adoptara las medidas necesarias para: a) proceder a la debida y clara identificación de los juguetes de PVC; b) proceder a realizar el estudio relativo a la actualización de las normas vigentes relacionadas con la cuestión; c) informar a la población respecto de cuáles son las características del producto, en particular cuando se trate de juguetes dirigidos a menores de 3 años de edad; y d) difundir los resultados que arroje el estudio referido en el punto b) (Act. N° 15.000/97).

- Se logró que la OSPLAD procediera al reintegro de gastos derivados de una internación. (Act. N° 15.899/99)

3.2. RECOMENDACIONES Y EXHORTACIONES

3.2.1. Recomendaciones

3.2.1.1. A la Jefatura de Gabinete de Ministros

- Se recomendó que adoptara las medidas necesarias para resolver la petición formulada por S.M., referida al pago del subsidio de sepelio correspondiente a G.M., cuyo deceso ocurrió con fecha 15 de junio de 1994, disponiendo que el organismo responsable proceda a efectuar el reintegro correspondiente.

- Se le recomendó que adopte las medidas del caso con relación a la falta de financiamiento para brindar la cobertura médico-asistencial a los desempleados, luego de los 3 meses que prevé la Ley N° 23.660 y a los fines de que no se torne ilusoria la garantía consagrada por el art. 119, inciso b) de la Ley N° 24.013, con el propósito de que los beneficiarios del subsidio por desempleo puedan gozar de la cobertura correspondiente con la extensión prevista por la norma en cuestión.

3.2.1.2. Al Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación

- Se recomendó que adoptara las medidas necesarias para que la población comprendida en las previsiones de la Ley N° 23.753 y su reglamento aprobado por medio del dictado del Decreto N° 1.271/98, obtenga sin dilaciones la cobertura que dichas normas les acuerdan, realizando también las correcciones necesarias al PMO.

3.2.1.3. A la Secretaría de Política y Regulación de Salud dependiente del Ministerio de Salud y Acción Social

- Se le recomendó que adoptara las medidas necesarias para efectuar estrictos controles periódicos y sin pre-aviso en las clínicas, sanatorios y otros establecimientos en los que se brindan servicios de salud, verificando la totalidad de los servicios que estos posean.

3.2.1.4. A la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS) -ex-ANSSAL-

- Se recomendó que adoptara las medidas necesarias para que se analice la situación de la Obra Social Witcel SAIC, en consideración a las disfunciones detectadas, y se adopten las medidas conducentes para regularizar la situación, estableciendo un plazo cierto para ello.

- Se recomendó que arbitre las medidas para que:

a) los afiliados voluntarios u obligatorios de la ex A.P.S. obtengan cobertura médica no inferior a la que obtenía cuando eran beneficiarios de ésta;

b) los montos de las cuotas sean equivalentes a los que los beneficiarios adherentes abonaban en la ex APS;

c) las enfermedades preexistentes, en el caso de esos beneficiarios, no constituyan un impedimento para verificar su ingreso a las obras sociales;

d) una quejosa junto con sus hijos pueda incorporarse a una obra social en las condiciones señaladas en los incisos a), b) y c) del presente artículo;

e) no se establezca plazo alguno para registrar el ingreso a las obras sociales hasta tanto se encuentre una solución al problema de la señora A.C. y de todos aquellos ex afiliados a APS que se encuentren en similares situaciones.

- Se recomendó que dispusiera lo necesario para que la Mutual del Personal de Agua y Energía Eléctrica de Capital Federal le otorgue a la afiliada G.O.R. las prestaciones que requiere para proseguir el tratamiento médico oncológico indicado, sin cargo alguno para la nombrada, ajustándose de esta manera a la normativa vigente en la materia, ello es el Programa Médico Obligatorio (Resolución MSyAS N° 247/96).

- Se recomendó que adoptara las medidas necesarias para atender inmediatamente y resolver la situación de los trabajadores dependientes de la ADOS de Trelew y de los beneficiarios de la misma Asociación, en este último caso referida al otorgamiento de las prestaciones médico-asistenciales con la extensión prevista por el PMO.

- Se le recomendó que, ejerciendo las funciones de control y fiscalización que le competen respecto de los agentes del seguro de salud, interviniera en el presente caso, adoptando las medidas necesarias ante la Obra Social de Obreros Empacadores de Fruta de Río Negro y Neuquén para que exima a la afiliada J.A. del pago de la deuda con el prestador Instituto Cardiovascular del Sur y, además, para que se le reintegren las sumas abonadas hasta la fecha.

- Se le recomendó que continuara realizando el contralor de las obras sociales y agentes del seguro nacional de salud que registran deudas pendientes de pago con el Hospital de Clínicas 'José de San Martín', de modo de procurar que se proceda a su cancelación.

- Se le recomendó que adoptara las medidas necesarias para:

a) consultar al usuario cuando el consejo pronunciado por la Comisión Consultiva de Traspasos señale a esa Superintendencia que la opción realizada debe ser rechazada;

b) establecer el tiempo de permanencia en la Comisión de las obras sociales que la integren;

c) establecer su conformación teniendo en cuenta los resultados obtenidos anualmente en función de las opciones registradas;

d) establecer que la previsión contenida en el artículo 11° del Decreto N° 504/98 no debe ser interpretada en desmedro del beneficiario que opta por una entidad en la que realizará un aporte igual o superior al que efectúan los beneficiarios de origen, recibiendo las mismas prestaciones que estos.

- Se recomendó que adoptara las medidas necesarias para otorgar a la beneficiaria de la OSECAC, S.A.M.O., la extensión de la cobertura correspondiente al Plan Materno Infantil, que el PMO regula a través del punto 1.1.1., por lo menos, durante el tiempo en que la citada perciba el subsidio por desempleo.

3.2.1.5. A la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación

- Se recomendó que disponga lo necesario para proceder a la urgente reconstrucción y tratamiento del expediente correspondiente a F.L.

- Se recomendó que disponga lo necesario para dar prioridad y urgente tratamiento al reinicio del expediente correspondiente a J.L.C..

- Se recomendó que disponga lo necesario para dar prioridad y urgente tratamiento al expediente correspondiente a L.B.

- Se recomendó que disponga lo necesario para dar prioridad y urgente tratamiento al trámite del expediente correspondiente a S.I.U.

- Se recomendó que disponga lo necesario para dar prioridad y urgente tratamiento al reinicio del expediente correspondiente a B.L.C.

- Se recomendó que disponga lo necesario para dar prioridad y urgente tratamiento al reinicio del expediente correspondiente a N.G.B.

- Se recomendó que disponga lo necesario para dar prioridad y urgente tratamiento a la resolución del expediente correspondiente a G.C.M.

3.2.1.6. Al Rectorado de la Universidad Nacional de Buenos Aires

- Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para:

- a) establecer junto con DOSUBA un procedimiento a seguir ante situaciones análogas a la planteada en esta actuación, acordando definitivamente qué entidad se hará cargo en lo sucesivo de la cobertura de prácticas médicas que revisten excepcionalidad, o sea aquéllas consideradas de baja incidencia y alto costo;
- b) que el procedimiento que se disponga implementar sea expresamente incluido en el Reglamento de Prestaciones Médicas de DOSUBA;
- c) que se establezcan desde el inicio del proceso (o sea, a partir del pedido de un afiliado de la cobertura de determinada práctica) las instancias a seguir, en el marco de un expediente, a los efectos de procurar la resolución del caso;
- d) que puntualmente se contemple la instancia de entablar contacto institucional con el establecimiento tratante del afectado, en pos de establecer conjuntamente las alternativas que el caso presenta.

- Se le recomendó que arbitre las medidas del caso para procurar que el Hospital de Clínicas 'JOSE DE SAN MARTIN' cuente con los recursos económicos necesarios para garantizar su funcionamiento.

3.2.1.7. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)

- Se recomendó que adopte las medidas necesarias para resolver la situación del Instituto Quirúrgico de Gualeguay en orden a las graves disfuncionalidades detectadas a través del Informe Definitivo de la Subgerencia de Control Prestacional N° 101/98 de fecha 6, 7 y 8 de abril de 1998 y su similar N° 559/98 de fecha 19 noviembre de 1998, ello de acuerdo con las Normas y Criterios Vinculados a la Calidad Prestacional y Atención de la Salud.

- Se le recomendó que arbitre las medidas necesarias para procurar la cancelación de las deudas pendientes de pago que esa entidad registre con el Hospital de Clínicas 'José de San Martín'.

- Se recomendó que disponga lo necesario para:

- a) informar a la población beneficiaria sobre el procedimiento actualmente implementado para la provisión de audífonos, aclarando, a partir del inicio de un expediente, que se tramita por vía de excepción y cuál será el tiempo estimativo de demora que registran dichos trámites;
- b) resolver la problemática referida a la "demanda contenida" de solicitudes de provisión de audífonos, teniendo en cuenta la edad avanzada de la población beneficiaria y su situación socio-económica;
- c) reconsiderar el pedido de reintegro por los gastos que demandó la compra del audífono, a favor del afiliado C.O., en virtud de la espera de aproximadamente 1 año para obtener tal prestación.

- Se recomendó que adopte las medidas necesarias para:

- a) dar cumplimiento a las previsiones contenidas en el PMO, establecido mediante el dictado de la Resolución N° 247/96, del registro del MTSS, Anexo I, punto 2.1.5., en tanto establece que en los tratamientos ambulatorios, el medicamento Mestion debe tener un descuento, como mínimo, del 40 por ciento de su valor;
- b) atender la situación de la beneficiaria M.C.M., estableciendo si -en su caso- corresponde brindarle la cobertura del 100 por ciento del medicamento Mestion o si sólo procede otorgarle la cobertura del 40 por ciento del citado medicamento.

- Se recomendó que adoptara las medidas necesarias para proceder a la baja de su listado de prestadores de aquellos establecimientos que no lleven en debida forma las historias clínicas de los beneficiarios que se internen en los mismos, teniendo en cuenta con ese propósito las prescripciones contempladas por las 'Normas y criterios', vinculados a la calidad prestacional y atención de la salud, dictadas por ese Instituto en 0998, en tanto refiere que dichos documentos deben ser únicos, completos y legibles.

- Se recomendó que arbitrara los medios a su alcance para resolver con premura un expediente y adoptara las medidas necesarias para determinar la procedencia de que la Clínica San Pablo de Todos los Santos S.A. continúe como prestador de la obra social.

- Se recomendó que adoptara las medidas necesarias para proceder a la baja de su listado de prestadores de la Clínica Privada los Cedros, en tanto establecimiento no cuenta con la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores, de acuerdo con las previsiones contenidas en el artículo 29 de la Ley N° 23.661.

- Se recomendó que arbitre las medidas del caso para restablecer, en todo el país y en el plazo máximo de 48 horas, el suministro continuo de la totalidad de las drogas indicadas en el marco de los tratamientos médicos para el HIV/SIDA

3.2.1.8. A la Sucursal XII Salta del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

Se recomendó que disponga lo necesario para:

- a) informar a la población beneficiaria de esa provincia sobre el procedimiento actualmente implementado para la provisión de audífonos, aclarando que se tramita por vía de excepción y cuál será el tiempo estimativo de demora que registra el trámite;
- b) garantizar al afiliado C.O. el acceso a las prestaciones médicas, sociales y de rehabilitación que requiere;
- c) proporcionarle a los familiares del afiliado que nos ocupa la documentación médica solicitada oportunamente, como así también información completa sobre los prestadores convenidos en el ámbito de esa provincia a los cuales puede acceder.

3.2.1.9. A la Sucursal XV Santa Fe del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

- Se recomendó que arbitrara, con premura, las medidas del caso para normalizar la prestación de los servicios médicos y sociales, garantizando a la población afiliada el acceso a una red asistencial que le permita concretar los tratamientos médicos indicados para el recupero de la salud.

3.2.1.10. A la Obra Social de la Unión del Personal Civil de la Nación (OSUPCN)

- Se recomendó atender inmediatamente la petición formulada por el beneficiario J.O.J., referida a la incorporación del menor L.H.R., como beneficiario integrante del grupo familiar primario del primero, cuya guarda legal le fue otorgada por la autoridad judicial competente con fecha 3 de noviembre de 1998.

3.2.1.11. A la Obra Social del Personal Hotelero Gastronómico

- Se recomendó adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Resolución N° 791/99, del registro del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación, en la que se incluye el producto Mestimon en el listado de medicamentos que deben ser obligatoriamente provistos por los Agentes de Salud con una cobertura del 100 por ciento, en cumplimiento del PMO, de acuerdo con el punto 2.1.5. del Anexo I de la resolución Ministerial N° 247/96.

3.2.1.12. A la Obra Social del Personal de la Industria Maderera (OSPIM)

- Se recomendó que adopte las medidas necesarias para cumplir, en el plazo de 48 horas, con la presentación de la documentación que prevé la Resolución N° 1/98-APE-, para que la APE proceda al trámite y consideración de la petición formalizada en el expediente N° .../98-APE- en la que se solicitó el apoyo económico necesario para cubrir los gastos derivados del implante coclear del beneficiario J.M.S., hijo del beneficiario titular J.R.S..

3.2.1.13. A la Obra Social del Personal de Entidades Deportivas y Civiles (OSPEDYC)

- Se recomendó que adopte las medidas necesarias para regularizar la efectiva prestación de los servicios médico-asistenciales respectivos, particularmente, en el ámbito de la ciudad de Río Cuarto, de la provincia de Córdoba.

3.2.1.14. A la Obra Social de Obreros Empacadores de Fruta de Río Negro y Neuquén

- Se recomendó que arbitrara los medios a su alcance para cancelar la deuda con el prestador Instituto Cardiovascular del Sur por las prestaciones médicas brindadas a una afiliada, teniendo en cuenta la obligación que al respecto surge de la normativa vigente (PMO Res. MSyAS N° 247/96) eximiendo de esta manera a la afectada de dicha cancelación.

3.2.1.15. A la Mutual del Personal de Agua y Energía Eléctrica de Capital Federal

- Se le recomendó que dispusiera lo necesario para otorgarle a una afiliada las prestaciones que requiere para proseguir el tratamiento oncológico indicado, sin cargo alguno para la nombrada, ajustándose de esta manera a la normativa vigente en la materia, ello es el PMO (Resolución MSyAS N° 247/96).

3.2.1.16. A la Dirección General de Obra Social de la Universidad Nacional de Buenos Aires

- Se le recomendó que arbitrara los medios a su alcance para:

- a) establecer junto con el Rectorado de la Universidad de Buenos Aires un procedimiento a seguir ante situaciones análogas a la planteada en esta actuación, acordando definitivamente qué entidad se hará cargo en lo sucesivo de la cobertura de prácticas médicas que revisten carácter excepcional, o sea aquéllas consideradas de baja incidencia y alto costo;
- b) que el procedimiento que se disponga implementar sea expresamente incluido en el Reglamento de Prestaciones Médicas;
- c) establecer desde el inicio del proceso (o sea, a partir del pedido de un afiliado de la cobertura de determinada práctica) las instancias a seguir, en el marco de un expediente, a los efectos de procurar la resolución del caso;
- d) que puntualmente se contemple la instancia de entablar contacto institucional con el establecimiento tratante del afectado, en pos de establecer conjuntamente las alternativas que el caso presenta.

3.2.1.17. Al Hospital de Clínicas 'José de San Martín'

- Se le recomendó la adopción de las medidas necesarias para gestionar el cobro de las deudas pendientes de pago que registren tanto las obras sociales integrantes del sistema nacional como las provinciales y municipales y entidades privadas, agotando al efecto los mecanismos y acciones que resulten conducentes para verificar el objetivo señalado.

3.2.1.18. A la Administración Nacional de la Seguridad Social -ANSeS-

- Se recomendó atender inmediatamente la petición formulada por la señora F.A.I., referida a que se corrija su OPP, de modo que se ajuste la opción formalizada, oportunamente, en favor del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP).

3.2.2. Exhortaciones

3.2.2.1. Al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social de Santa Fe

- Se lo exhortó a arbitrar las medidas del caso para evaluar y tratar las cuestiones planteadas por la afiliada N.A. de C. en la carta de lectores que motivó el inicio de la presente actuación, publicada el 23 de marzo del corriente año por el diario El Litoral.

3.2.2.2. Al Instituto Municipal de Obra Social (IMOS)

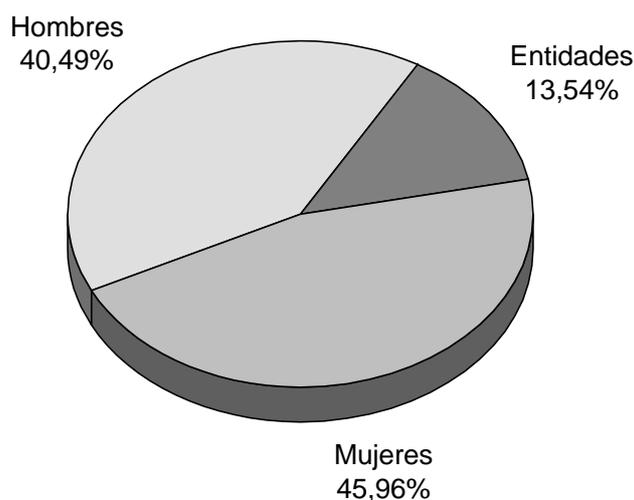
- Se lo exhortó a que arbitre los medios a su alcance para atender la problemática planteada por el interesado, referida a la cobertura del tratamiento de rehabilitación que requiere su hijo E.A.C., resolviendo a tal fin los expedientes correspondientes.

3.2.2.3. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

- Se lo exhortó a que arbitre los medios a su alcance para: a) diseñar un programa básico de prevención sobre el tabaquismo, a implementarse en las clínicas psiquiátricas prestadoras, dirigido a la población beneficiaria en condiciones de participar, con el propósito de contribuir en la mejora de su calidad de vida; b) establecer, en los citados establecimientos, ámbitos donde se prohíba expresamente fumar.

4. QUIENES SE QUEJAN Y COMO LO HACEN

Composición de quejosos



Area 3

5. ACTUACIONES INICIADAS DE OFICIO

El Area de Administración Sanitaria y Acción Social, durante el curso del período 1999, inició 58 actuaciones de oficio y desde el comienzo de las actividades de esta Institución ha llevado adelante la cantidad total de 243 investigaciones.

Este procedimiento permite al Defensor del Pueblo de la Nación participar, por propia decisión, de aquellos acontecimientos que no son puestos a su consideración por los ciudadanos a través de la interposición de una queja.

Esta vía directa de acción, de indudable valor y eficacia comprobada, permite extender las posibilidades de actuación de la Institución a todo el país, sin límites, posibilitando -de este modo- que se modifiquen o corrijan las situaciones que pudieran resultar perjudiciales para el conjunto social afectado.

Sin perjuicio de realizar su tratamiento específico en otros tramos de este trabajo, se enuncian, a continuación, las cuestiones abordadas, así como los lugares a que tales investigaciones corresponden.

- Presunta falta de terapia intensiva en el Hospital Materno Infantil de San Isidro;
- Investigación ante el posible cese de funciones del Hospital de Clínicas;
- Presunta falta de recursos para atender los gastos de medicamentos de una niña afectada de leucemia;
- Presunta falta de envío de fondos por parte de la Superintendencia de Servicios de Salud a OSECAC para abonar un medicamento;
- Presunto cese en la cobertura médica a 13.000 jubilados por parte del INSSJP en la ciudad de Necochea, provincia de Buenos Aires;
- Presunto retardo en la extracción de una muela a un afiliado por parte de los profesionales médicos pertenecientes al INSSJP;
- Presunta falta de reintegro de gastos por parte de IOMA a un beneficiario;
- Presunta falta de cobertura médico-asistencial para más de 12.000 jubilados catamarqueños por parte de la prestadora ASACA;
- Presunto brote de hepatitis en el Paraje Santa Rita, provincia de Santiago del Estero;
- Presunto cobro excesivo de gastos de sepelio por parte de la Compañía Funeraria Argentina, prestadora del INSSJP;
- Presunta falta de otorgamiento de un subsidio para practicar una intervención quirúrgica a un menor de 12 años por parte del Ministerio de Desarrollo Humano de la provincia de San Juan;
- Investigación ante la presunta negativa de OSMATA a proveer elementos ortopédicos para un beneficiario menor que padece parálisis cerebral;
- Presunta demora en retirar una donación de equipamiento, insumos y medicamentos del Puerto de Buenos Aires, por parte de las autoridades pertinentes de la provincia de Misiones;
- Presunta sustitución de medicación a un enfermo de 92 años por parte de la OSBA;

- Presunta imposibilidad de donar los órganos de un menor de 3 años debido a la dificultad de comunicarse con el Centro Unico de Ablación e Implante de Organos de la ciudad de Rosario, de la provincia de Santa Fe;
 - Presunta falta de prestación de los servicios médicos y farmacéuticos a los beneficiarios de la OSPLAD, de la provincia de Tucumán;
 - Presunta falta de prestación de los servicios médico-asistenciales a los beneficiarios de la OSPRERA de la localidad de Vicuña Mackenna y zonas de influencia, de la provincia de Córdoba;
 - Presuntas deficiencias en la atención a los afiliados por parte de OSDE en la provincia de La Pampa;
 - Presunta denegatoria del INSSJP a la solicitud de un medicamento por parte de un beneficiario;
 - Demora en el trámite de una pensión no contributiva;
 - Presunto brote de hepatitis en Colonia Santa Rosa y Urundel;
 - Presunto brote de hepatitis en la ciudad de Río Cuarto, provincia de Córdoba;
 - Presunta suspensión de atención médica a 55 mil jubilados en la provincia de San Juan;
 - Presunta falta de suministro de medicamentos a una mujer trasplantada por cese de un beneficio de pensión;
 - Presunta indebida atención médica a aborígenes de Iguazú;
 - Presunta falta de vacunas contra meningitis en la filial ALPI de Córdoba;
 - Presunta falta de recursos para atender los gastos de medicamentos de un niño afectado de leucemia;
 - Falta de provisión de medicamentos básicos por parte del PRO. FE. a un beneficiario de 87 años;
 - Presuntas irregularidades en las prestaciones médicas a una jubilada de 77 años por parte de la Obra Social IAPOS, en la provincia de Santa Fe;
 - Presunto brote de hepatitis en el departamento de Andalgala y en la ciudad de Recreo en la provincia de Catamarca;
 - Presunta atención deficiente a las personas alojadas en el geriátrico de Villa Lanús, de la provincia de Misiones,
 - Presunta falta de insumos y remedios en el servicio de clínica médica del Hospital Escuela de la provincia de Corrientes;
 - Presunta insuficiencia de medios y medicamentos en el Hospital de la localidad de Jardín América, provincia de Misiones;
 - Presunta falta de protección en las ventanas del consultorio externo de otorrinolaringología del Hospital de Niños ‘Ricardo Gutiérrez’;
 - Presunta falta de drogas en el ISSN para el tratamiento del SIDA;
-

-
- Presunta demora en el otorgamiento de una pensión no contributiva a una persona con síndrome de Down;
 - Presunta suspensión del medicamento denominado MESTINON del vademécum de las obras sociales;
 - Demora en el trámite de una pensión no contributiva;
 - Presunta demora en la tramitación de una pensión por invalidez;
 - Presunta falta de cobertura por parte de OSECAC para un beneficiario que requiere que se le practique una intervención quirúrgica;
 - Presunta negativa del INSSJP para proveer a una beneficiaria de una prótesis para lograr su recuperación;
 - Presunta falta de acatamiento a la norma que prohíbe fumar en las aulas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, por parte de docentes y alumnos;
 - Presuntas falencias en la guardia del Hospital Central de la ciudad de Mendoza, provincia de Mendoza;
 - Presunto corte del servicio a beneficiarios del INSSJP por parte de la Federación Argentina de Cámaras y Asociaciones Psiquiátricas;
 - Presunto desalojo de alrededor de 160 afiliados de establecimientos geriátricos de la provincia de San Juan, debido a la falta de pago por parte del PAMI;
 - Presunta falta de medicamentos, deterioro de las ambulancias y mal estado del edificio del Hospital Nuestra Señora del Valle de la localidad de Palma Sola, provincia de Jujuy;
 - Presunta suspensión de entrega de fondos y alimentos al Centro Vecinal del Barrio Ojo de Agua, provincia de Catamarca;
 - Presuntas falencias en el Hospital Domingo Sicoli, de la localidad de Lavalle, provincia de Mendoza;
 - Presuntas dificultades ocasionadas a un beneficiario de la provincia de Río Negro, por una inadecuada prótesis provista por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados;
 - Presunta falta de drogas para el tratamiento del HIV/SIDA en el Centro Unico de Referencia de la provincia de Catamarca;
 - Demora en el trámite de una pensión no contributiva;
 - Presuntos inconvenientes de un beneficiario del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados para obtener un medicamento para su hijo;
 - Presunta falta de entrega de una silla de ruedas a una niña que padece distrofia muscular DUCHEME, por parte de la ANSeS;
 - Presunta demora injustificada en el otorgamiento de una pensión no contributiva por parte de la ANSeS;
-

- Presuntas dificultades en la obtención de órdenes de atención para los beneficiarios de la OSECAC, en la localidad de Metán, provincia de Salta;
- Presunto estado de deterioro e insalubridad de la cocina del Hospital 'Lucio Molas' de la provincia de La Pampa;
- Posible recorte en el presupuesto nacional de las partidas destinadas a personas con HIV/SIDA.

6. INFORMES A LA COMISION BICAMERAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO Y COMISIONES DEL H. CONGRESO DE LA NACION

Actuación N° 15.000/97, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación sobre investigación por la presunta presencia de aditivos tóxicos en el P.V.C. utilizado en juguetes para niños" (24/02/99). Se remitieron informes similares a las Comisiones de Asistencia Social y Salud Pública y Familia y Minoridad, del H. Senado de la Nación y a las Comisiones de Defensa del Consumidor, Acción Social y Salud Pública y a la de Familia, Mujer y Minoridad de la H. Cámara de Diputados de la Nación.

Actuación N° 14.816/98, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunta falta de implementación de las medidas necesarias para concretar la atención de los pacientes diabéticos", (04/03/99). Asimismo, se remitieron informes a la Comisión de Acción Social y Salud Pública, de la H. Cámara de Diputados de la Nación y a la Comisión de Asistencia Social y Salud Pública del H. Senado de la Nación.

Actuación N° 9.682/99, caratulada: "Plenario Permanente de Organizaciones de Jubilados sobre solicitud de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación respecto al proceso licitatorio de los servicios médico asistenciales llevado adelante por el INSSJP", (31/03/99). Se remitieron informes, también, a las Comisiones de Asistencia Social y Salud Pública y a la Normalización del INSSJP, del H. Senado de la Nación y a las Comisiones de Acción Social y Salud y de la Tercera Edad de la H. Cámara de Diputados de la Nación.

Actuación N° 3.090/98, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación s/ verificación del cumplimiento del Programa Médico Obligatorio a cargo de las empresas prestatarias de servicios prepagos de salud, por parte de la SSS", (05/05/99). Se procedió a elevar un proyecto de ley modificatorio, en lo pertinente, de la Ley N° 24.754, informándose de tal circunstancia a los Presidentes de ambas Cámaras del H. Congreso de la Nación.

Actuación N° 697/94, caratulada: "Z.,S.M. sobre mala atención y falta de higiene, servicio de ambulancias deficientes para afiliados del PAMI". (02/07/99)

Actuación N° 78/99, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación ante el posible cese de funciones del Hospital de Clínicas". (24/09/99)

Actuación N° 680/94, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación, sobre protección de los derechos humanos en la Colonia Nacional 'Dr. Manuel Montes de Oca'" (05/10/99).

Actuación N° 14.780/99, caratulada: "P.,S.F., sobre perjuicios derivados de la falta de entrega de medicamentos, por parte del INSSJP", a las Comisiones de Asistencia Social y Salud Pública del H. Senado de la Nación y a la de Acción Social y Salud de la H. Cámara de Diputados de la Nación (08/11/99).

Actuación N° 10.903/99, caratulada: "R.R.M., sobre solicitud de intervención para que se dé cumplimiento al art. 62 de la ley 24.193". En dicho trámite se remitió al H. Congreso de la Nación un proyecto de ley, modificatorio de la ley 24.193., elevándose el mismo al señor Presidente de la H. Cámara de Diputados de la Nación y al señor Presidente del H. Senado de la Nación. (12/11/99).

7. COMUNICACIONES AL PROCURADOR GENERAL DE LA NACION

Actuación N° 14.879/98, caratulada: "A.,O. y otros, sobre solicitud de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación ante la crisis de la ADOS Trelew, provincia del Chubut, que no atiende a sus afiliados y no paga salarios a su personal".

8. INFORMES A LA AUDITORIA GENERAL DE LA NACION

Actuación N° 7.028/95, caratulada: "A.H.R., sobre falta de respuesta a los reclamos efectuados para obtener el reintegro de gastos de sepelio por parte del INSSJyP y de la ANSeS" y la N° 28.965/96, caratulada: "P.V.G., sobre denegatoria a la solicitud de reintegro por sepelio, por parte del INSSJP". Remitida con fecha 3/12/98.

Actuación N° 78/99, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación ante el posible cese de funciones del Hospital de Clínicas".

Actuación N° 10.894/99, caratulada: "Diputado Nacional Fadel, Mario Nallib, sobre solicitud de investigación de presuntas disfuncionalidades en la prestación del servicio médico asistencial a afiliados del INSSJP ante la implementación del Programa Federal".

9. COMUNICACIONES AL PODER JUDICIAL DE LA NACION Y PODER JUDICIAL DE LAS PROVINCIAS

Actuación N° 11.777/96, caratulada: " Defensor del Pueblo de la Nación sobre aparente interrupción en la producción de la vacuna contra el mal de los rastrojos". Se remiten los informes periódicos correspondientes al seguimiento de los trabajos destinados a concretar la producción de la vacuna CANDID I.

Actuación N° 7.925/95, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta utilización de medicamentos vencidos en el Hospital de Emergencias 'Clemente Alvarez' de la Ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe". Se solicitaron informes al Juzgado sobre el estado de la causa vinculada con el tema objeto de la actuación. (02/12/99)

Actuación N° 15.023/98, caratulada: "R.,A.C., sobre falta de cobertura de un transplante de médula ósea a su hijo, por parte de DOSUBA". Se informó al Juzgado Civil y Comercial Federal N° 10, Secretaría N° 19, del dictado de una recomendación producida en el marco de la actuación correspondiente.(06/04/99)

Actuación N° 9.639/99, caratulada: "C.J.F., sobre presuntas irregularidades en la atención de un parto en el hospital municipal de la localidad de Bernardo de Irigoyen, provincia de Misiones", se solicitó información al Juzgado de Instrucción N° 2 de la ciudad de El Dorado, provincia de Misiones. (22/04/99)

Actuación N° 11.952/99, caratulada: "C.I. DE R. S.A., sobre perjuicios derivados del atraso en el pago de prestaciones médico-asistenciales efectuadas a afiliados del I.N.S.S.J.P.".

Se ofició al Juzgado de Primera Instancia en lo Criminal y Correccional Federal N° 11 - Secretaría N° 21-, a cargo del Dr. Claudio Bonadío para conocer si se tramitaba en ese Tribunal una causa vinculada con la materia objeto de dicha investigación, contestado que fue en sentido afirmativo se procedió a suspender el trámite referido. El mismo procedimiento se hizo extensivo a las quejas Nros. 12.828/99; 12.958/99; 12.987/99 y 13.106/99. (18/11/99)

10. INFORMES ESPECIALES A LEGISLATURAS PROVINCIALES Y A LA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Actuación N° 13.187/99, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunta falta de medicamentos, deterioro de las ambulancias y mal estado del edificio de hospital “Ntra. Sra. del Valle” de la localidad de Palma Sola, provincia de Jujuy”, se remitió una nota poniendo el asunto en conocimiento de la H. Cámara de Diputados de la provincia de Jujuy. (24/11/99)

Actuación N° 15.907/97, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presuntas dificultades de los pacientes insulino dependientes, carentes de recursos y cobertura médica para obtener en forma gratuita los medicamentos necesarios para proseguir sus tratamientos”. Se remitió informe a la H. Cámara Legislativa de la provincia de Tucumán. (05/02/99)

Actuación N° 5.962/97, caratulada: “M.V. sobre presuntas disfuncionalidades en el sistema de otorgamiento de turnos e ingreso al nosocomio por parte de las autoridades del Hospital Municipal de Odontología Infantil “Don Benito Quinquela Martín” de la Capital Federal”. Se remitió informe a la Legislatura de la ciudad de Buenos Aires.(11/06/99)

11. INFORMES ESPECIALES A GOBIERNOS PROVINCIALES

Actuación N° 13.187/99, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunta falta de medicamentos, deterioro de las ambulancias y mal estado del edificio de hospital “Ntra. Sra. del Valle” de la localidad de Palma Sola, provincia de Jujuy”, se remitió informe al señor Gobernador de dicha provincia.(24/11/99)

12. CONCLUSIONES

‘...Por definición, un derecho humano es un derecho moral universal, algo que todos los hombres, de todas partes y en cualquier época deberían tener, algo de lo cual nadie debería ser privado...’; ‘...algo que pertenece a cada ser humano simplemente por el hecho de ser hombre...’

Maurice Cranston

El preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara que el disfrute del nivel más elevado posible de salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano y que los gobiernos son responsables de la salud de sus pueblos, responsabilidad que sólo puede satisfacerse mediante la adopción de medidas sanitarias y sociales adecuadas.

Podemos establecer, básicamente, una razonable vinculación entre lo que consideramos derechos humanos y el genéricamente denominado derecho a la salud que -como bien se señalara precedentemente- se instrumenta a través de la “adopción de medidas sanitarias

y sociales adecuadas”. No se puede concebir la cristalización de lo uno sin lo otro, simplemente, porque de no ser así se desperdiciarían los recursos que se destinan a tales fines. Se trata de las dos caras de la misma moneda.

Se ha visto, a lo largo del contenido del presente informe cómo las distintas carencias y dificultades que se presentan para acceder a los servicios o prestaciones encuentran un freno significativo ante el desconocimiento de los mecanismos idóneos para acceder a ellos por parte de los ciudadanos, consumidores o usuarios. Esto sucede en todos los niveles sociales o culturales, con distintos resultados según se trate de unos u otros, en función de los resortes de que disponen estos sectores.

El abandono del trabajo social sostenido y el poco énfasis puesto en estas cuestiones comenzaron a mostrar sus devastadores efectos, respecto de una población que no se encontraba preparada, ni debidamente asistida para soportar estas derivaciones.

Más aún, cuando la reforma constitucional ocurrida en 1994 trae a la vida tanto institucional como social e individual nuevos elementos para la defensa y protección de los derechos que ese texto constitucional consagra, los ciudadanos sufren el ajuste que significa la falta de adecuación de los postulados con la realidad cotidiana.

Esto señala precisamente cuál es el desafío que enfrenta el Estado, como estructura social y política, a cuyo cargo se encuentra la reparación de las inequidades que se plantean ante los cambios estructurales producidos.

También señala el compromiso de las instituciones para producir los señalamientos necesarios y acompañar a los ciudadanos en el camino de sus reclamos y la satisfacción de las necesidades que se encuentran a cargo del propio Estado.

No resulta ocioso recordar la consecuencia con que se ha destacado -en los sucesivos Informes Anuales presentados por esta Defensoría ante el H. Congreso de la Nación- la necesidad de producir los esfuerzos correspondientes para revertir el desequilibrio que generara el desoír los reclamos sociales ‘...creando los conductos para que la marginalidad no se instale en el entramado social, procurando dar respuesta a la realidad que nos rodea de un modo efectivo y no efectista’ (Informe Anual 1997, Tomo II, pág. 749).

Tampoco puede obviarse la consideración de los efectos que ha producido el sacrificio de los programas sociales y sanitarios frente al cumplimiento de metas y exigencias netamente económicas, cuyos objetivos distan de coincidir con las necesidades de la población, en particular de la que cuenta con menos recursos económicos.

No reparar estas inequidades profundiza las diferencias sociales, originando el abandono de los pilares del sistema, ‘la prevención’ y ‘la atención primaria’ de las contingencias que los afectan, alejando a la población de la concreción de las aspiraciones más elementales, ello es alcanzar una vida digna a través del trabajo, que permita disfrutar al individuo y su grupo familiar del consecuente progreso, contando con el amparo que el Estado debería procurar a la sociedad.

No es necesario -en orden a dichas aspiraciones- el excesivo intervencionismo del Estado ni tampoco se reclama la reaparición de un Estado benefactor, sino simplemente que se advierta que el Estado de Derecho debe garantizar ‘el derecho a la vida y a la seguridad de las personas’. Protegiendo el derecho, se protege al Estado y esto sólo puede cristalizarse si se comienza por el resguardo del individuo.

Es evidente, en el contexto descrito, que la sociedad aspira a un Estado presente, que intervenga y beneficie al ciudadano cuando corresponda en función de la necesidad de preservar al conjunto social que lo conforma. Ningún habitante de la Nación espera, pregona ni pretende que el Estado se ausente; sí que concentre y dirija sus esfuerzos a materializar los postulados en que se sustenta la necesidad de su existencia misma.

El reclamo como mecanismo de defensa de estos principios mantiene despierta la conciencia colectiva e impide que las necesidades queden en el olvido. Nuestra misión consiste -precisamente- en acompañar tanto al individuo afectado directamente como al conjunto involucrado, procurando cambiar una realidad que merece transformarse y que puede ser modificada, como lo hemos mostrado a lo largo del presente Informe, dirigiendo las acciones necesarias para ocuparnos de que se opere esa transformación.

ADMINISTRACION ECONOMICA (IV)

1. COMENTARIO GENERAL

Si bien nuestro artículo 42 de la Constitución Nacional contempla la protección y defensa de los usuarios y consumidores y, a pesar de la existencia de entes reguladores encargados no sólo de las facultades de dirección y interpretación sino también de las de control y sanción de todos aquellos servicios públicos concesionados a lo largo de estos últimos cinco años, la Defensoría a través de la actuación del Area de Administración Económica ha visto que estas premisas no siempre se han cumplido.

Así es que, de la evaluación de cada uno de los temas investigados por la Institución, se ha comprobado una constante falta de respuesta -en la generalidad de los casos- a los cuestionamiento que los usuarios y consumidores de servicios realizan a los reguladores y a las empresas que han asumido la prestación de estos servicios.

También ha sido una constante la temática de la renegociación de los contratos, varios de los cuales -por no decir todos- llevaban muy pocos años de vigencia y, lamentablemente, todas estas modificaciones se han pretendido realizar a espaldas de los usuarios, sin su participación, opinión o intervención cuando, en definitiva, resultarían ser los afectados directos de esos cambios, ya que ellos implicaban un mayor costo, no para la empresa sino para aquél que -precisamente- debía recibir el servicio. La lista es amplia: desde el servicio de agua, pasando por trenes y rutas concesionadas, donde el reclamo del público usuario era conocer fundamentalmente si esos incrementos que lo afectarían eran en definitiva el resultado de mayores inversiones que lo beneficiarían o, en su caso, simplemente sólo permitirían mayores ingresos a las empresas prestadoras, mientras que sus recompensas tardarían varios años en producirse.

En las próximas páginas se podrá visualizar un importante crecimiento en la cantidad de investigaciones llevadas adelante a través del área, ya sea por la presentación de quejas por los ciudadanos -en forma individual o colectiva- como por la iniciación de actuaciones de oficio.

Entre los servicios públicos domiciliarios, tal como se ha evidenciado en los últimos informes, el tema telefónico es el que ha generado la mayor cantidad de presentaciones. Sobre todo, se ha producido un incremento en las quejas relativas al servicio de telefonía celular.

En el caso del servicio de electricidad, en su mayoría las presentaciones individuales obedecieron a los perjuicios causados a los usuarios que residían en los barrios afectados por los desperfectos de Edesur, que se originaron en febrero de 1999. Precisamente, el seguimiento de la investigación, a través de la respectiva actuación de oficio, permitirá verificar si las indemnizaciones debidas a los afectados se han abonado o no, como también si la Autoridad de Control cumplió acabadamente con las funciones asignadas, sin perjuicio del Informe Especial, que sobre esta cuestión se remitió a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo.

Entre los servicios públicos no domiciliarios se destaca fundamentalmente la renegociación de los contratos ferroviarios. Es así que esta Institución resaltaba, al momento de la celebración de las audiencias, que no se estaban introduciendo simples modificaciones al contrato original sino que, por el contrario, se estaba confeccionando un nuevo contrato, sin la

realización de una contratación que implique la realización de un llamado a licitación pública nacional e internacional, en la que se encuentren ya fijadas las políticas globales y en la que el operador, con su propio riesgo empresario, lleve adelante aquellas obras que los usuarios y el sistema necesite y, en la que los beneficiarios de aquél abonen las mejoras una vez que ellas se produzcan, sin convertirse en financieros de las modificaciones de la infraestructura del servicio.

En estas renegociaciones estaban previstas la autorización de actividades conexas y accesorias al desarrollo de la prestación que, en definitiva, parecieran ser más importantes que la explotación del servicio en sí mismo como también las inversiones necesarias para el cumplimiento del plan de modernización y electrificación. Esto requiere la constitución de un fideicomiso, el que se sujeta a ciertas obligaciones, las cuales -al momento de su análisis- no se consideraron adecuadas.

Tampoco surgía que en forma acabada se hubiera evaluado el comportamiento de la empresa a nivel eficiencia, en relación a su proceder con la actividad subsidiada y rentabilidad de la explotación.

Otro de los contratos que se pretendió renegociar fue el relativo a las rutas concesionadas. En este caso, el Estado, a pesar de poner a disposición de los usuarios y asociaciones en general todos los documentos a analizar, no llegó a perfeccionar la realización de una audiencia pública que permitiera una amplia discusión sobre la temática de este tipo de servicio ni el cumplimiento de las pautas contractuales por parte de los concesionarios.

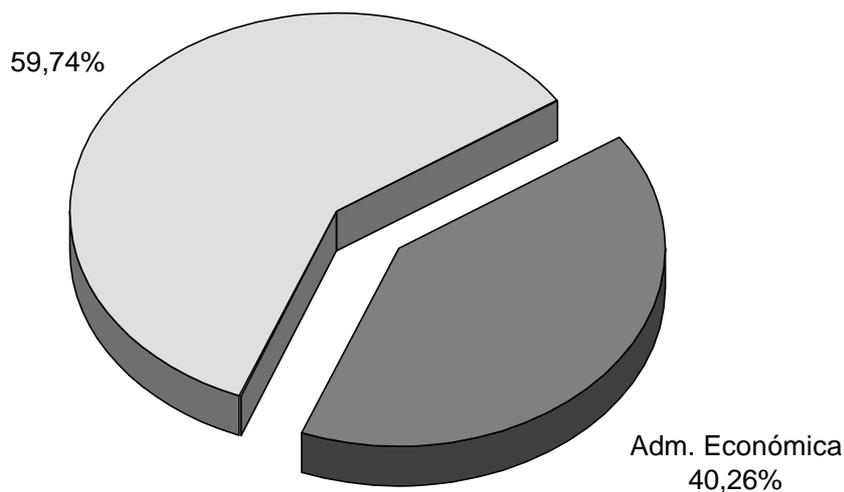
Sin perjuicio de lo reseñado, también se ha evidenciado una constante falta de cuidado y conservación de la red vial no concesionada. La respuesta brindada a esta Institución ha sido generalmente la misma: falta de fondos que permitan un adecuado mantenimiento de la red vial.

Como podrá vislumbrarse en el desarrollo de la temática del área, otra de las grandes preocupaciones de la Defensoría ha sido no solamente el seguimiento de la privatización del Banco Hipotecario Nacional, sino el tratamiento que han merecido los prestatarios de créditos anteriores a la convertibilidad de la moneda y que, en definitiva, han sido los que han padecido importantes modificaciones en los contratos originales y debieron hacer grandes sacrificios que les permitieran seguir abonando las cuotas del mutuo y no perder su vivienda.

1.1. INCIDENCIA TEMATICA DEL TOTAL DE ACTUACIONES EN EL AREA

En el curso de 1999, Area de Administración Económica tomó intervención en el 40,26% del total de reclamos ingresados a la Institución.

Incidencia temática



Area 4

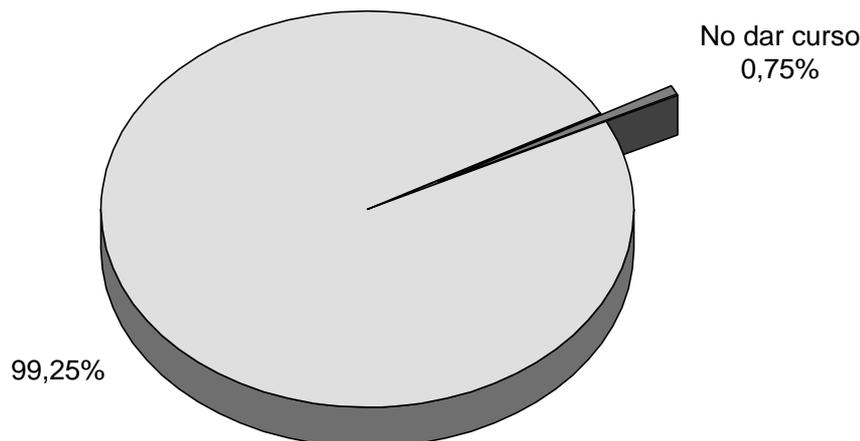
1.2. QUEJAS NO ADMITIDAS

Al igual que en años anteriores, también han ingresado presentaciones que no fueron admitidas cuando los temas denunciados versaban sobre cuestiones entre particulares, en los que no existía una irregularidad o disfuncionalidad de la Administración Pública o de las empresas prestadoras de servicios públicos.

Dentro de este grupo de presentaciones quedaron incorporadas aquellas en las que se había excedido el límite de un año que establece la ley en su artículo 19 y que, por el tenor de los temas traídos, tampoco permitían su derivación a la autoridad competente.

A pesar de lo expuesto, el número de quejas no admitidas ha disminuido notablemente de las indicadas en los anteriores Informes Anuales, ya que este año han representado un 0,70 %.

Actuaciones rechazadas



Area 4

2. TEMATICA

2.1. SERVICIO TELEFONICO

2.1.1. Aspectos generales de las quejas

Durante el transcurso del año 1999, el universo de reclamos relacionados con la prestación del servicio básico telefónico se centró sobre las anomalías observadas en la facturación.

Dentro de este tópico, son diversas las problemáticas que los usuarios plantearon ante esta Institución, entre las cuales merecen resaltarse: la inclusión en sus facturas telefónicas de múltiples comunicaciones a abonados totalmente desconocidos, la inclusión de presuntas llamadas consecutivas a servicios reconocidos, la facturación de diversos servicios de Audiotexto, llamadas masivas y a servicios celulares móviles que, según afirmaran los interesados en sus presentaciones, nunca concretaron o bien reconocen su concreción pero no así la cantidad de comunicaciones.

Al igual que en el año 1998, se recibieron en esta Institución múltiples quejas originadas en la disconformidad de los abonados telefónicos con la falta de respuestas a sus reclamaciones por parte de las licenciatarias básicas (Telefónica de Argentina S.A. y Telecom Argentina S.A.).

En torno a esta temática, el Defensor del Pueblo de la Nación logró que se iniciaran diversos procesos sancionatorios a ambas prestadoras por incumplimiento a su obligación de

brindar a los abonados una respuesta por escrito y fundada en el plazo de 15 días hábiles a contar desde la presentación de la reclamación en la empresa.

Además de ello, pudo notarse la creciente desconfianza de los interesados respecto al tratamiento otorgado por las licenciatarias a sus quejas como también la inadecuada conducta asumida por la citada Comisión Nacional de Comunicaciones, en su carácter de Organismo de Control.

En forma aproximada puede indicarse que en el año que se informa, un 54% de las actuaciones que se iniciaron versaron sobre quejas que involucraban a la licenciataria Telefónica de Argentina S.A., un 40% aludían a inconvenientes mantenidos con Telecom Argentina S.A. y el restante 6% comprendía quejas respecto del accionar de las prestadoras Telefónica Comunicaciones Personales S.A. (UNIFON), Telecom Personal (PERSONAL), Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. (MOVICOM), Compañía de Teléfonos del Interior S.A. (C.T.I.), la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), la Secretaría de Comunicaciones de la Nación y, en contados casos, alguna Cooperativa Telefónica.

Asimismo, debe resaltarse que el contenido de las notas enviadas por el Ente Regulador, en respuesta a los requerimientos de la Defensoría, reflejaron en su mayoría el texto de lo informado oportunamente por las prestadoras involucradas.

Una de las cuestiones que originó mayor número de quejas fue la inclusión en las facturas telefónicas de presuntas comunicaciones a servicios facturados por cuenta y orden de terceras empresas.

En este punto, el resultado obtenido fue ampliamente satisfactorio, toda vez que las quejas por Servicios de Audiotextos y Llamadas Masivas fueron resueltas favorablemente ya que, en todos los casos, las licenciatarias básicas procedieron a cancelar o bien a transferir los importes liquidados por tales conceptos a las correspondientes compañías en competencia.

Merece destacarse que anteriormente las LSB no procedían en todos los casos a cancelar o transferir las citadas comunicaciones. Actualmente, dichos logros se reflejan en un 100% de las actuaciones iniciadas por tales conceptos.

En cuanto a las llamadas facturadas por cuenta y orden de compañías celulares se indica que, dada la intervención del Defensor del Pueblo, Telefónica de Argentina S.A. y Telecom Argentina S.A. gestionaron en un comienzo su transferencia a las respectivas empresas, en tanto que en el último período del año que se informa las LSBT se mantuvieron reticentes a dicha transferencia y, por ende, mantuvieron el cargo de las facturas reclamadas por tal concepto.

2.1.2. Actuaciones de oficio

Durante el período 1999, ha sido importante la cantidad de cartas de lectores y notas periodísticas publicadas en diversos diarios (de circulación nacional, provincial y/o local) que dieron origen al inicio, de oficio, de actuaciones tendientes a investigar los hechos y circunstancias puestas en conocimiento del público lector, vinculados al servicio básico telefónico y/o de telefonía celular móvil. En tales actuaciones, se solicitaron informes a las empresas involucradas y/o a la CNC, cuyas respuestas fueron enviadas al diario en el cual se publicara la carta de lectores o la nota periodística que diera origen a la investigación. En algunos casos, se logró la solución del problema denunciado mientras que en otros se obtuvo la información adecuada respecto de la situación planteada.

A) Llamadas internacionales

Entre las actuaciones iniciadas de oficio por esta Institución, puede citarse una que se inició como consecuencia de la carta de lectores, que publicó en el diario Clarín, un usuario del servicio básico telefónico (residente en la provincia de Jujuy) que denunció la aparición de llamadas internacionales a Sierra Leona, Canadá, y Noruega en las últimas facturas telefónicas emitidas por la empresa Telecom Argentina S.A., respecto de las cuales el ciudadano afirmaba que no le correspondían. Luego de solicitarse informes a la licenciataria y al Ente Regulador, se determinó que la empresa resolvió los reclamos, en una primera instancia, en forma desfavorable al usuario. Sin embargo, la empresa reconsideró la situación y decidió cancelar las comunicaciones internacionales puntualmente cuestionadas. Ello fue confirmado por el propio usuario, quien publicó una segunda carta de lectores comunicando la resolución favorable de su problema.

B) Línea de teléfono fuera de servicio

También a título meramente ejemplificativo, puede mencionarse una actuación iniciada a raíz de la publicación en el diario La Prensa, de una carta de lectores de una usuaria del servicio básico telefónico domiciliada en la provincia de Buenos Aires, donde se informaba a la opinión pública que su línea telefónica quedaba fuera de funcionamiento todos los días miércoles y jueves. En dicha investigación se requirieron informes a Telecom Argentina S.A. y al Ente Regulador. Como resultado final de la tramitación, se obtuvo la solución definitiva de las deficiencias (toda vez que se realizó un cambio de par), el normal funcionamiento de la línea y el pertinente descuento por los días en que el servicio permaneció fuera de funcionamiento.

C) Instalación de línea telefónica

Entre otros actuados de oficio, pueden citarse aquellos iniciados como consecuencia de una carta de lectores publicada en el diario La Nación, por una usuaria del servicio básico telefónico que denunció los inconvenientes padecidos para obtener la instalación de una línea telefónica y el mal funcionamiento de la misma luego de su colocación. Tras haberse cursado sucesivas requisitorias a la licenciataria Telecom Argentina S.A. y al Organismo de Control, se tomó conocimiento que en la primera solicitud de servicio se registraron incorrectamente los datos de instalación de la línea, motivo que originó la demora en la instalación hasta que se registró el nuevo pedido de servicio. Finalmente, se pudo instalar y habilitar adecuadamente la línea y, a partir de ese momento, el servicio funcionó normalmente. Asimismo, la prestadora remitió una nota a la usuaria pidiendo disculpas y se le bonificaron dos períodos de abono por la demora en el cumplimiento de la instalación.

D) Caída de poste telefónico

Otra de las actuaciones de oficio se inició a raíz de una carta de lectores publicada en el Diario Popular suscripta por una usuaria domiciliada en Laferrere, provincia de Buenos Aires. Esta carta informaba a la opinión pública que en el kilómetro 24 de la Ruta 3 (en la calle Zepelín 1651, entre Carlos Casares y Cordero), un poste de teléfono estaba a punto de caer debido a que en su base, la madera se hallaba en estado de putrefacción. Como consecuencia de los informes producidos por Telefónica de Argentina S.A. y por la CNC, se obtuvo el reemplazo del poste en mal estado, efectuándose una verificación por parte personal de la empresa y obteniéndose la conformidad del vecino residente en el domicilio aludido. Asimismo, el Departamento Técnico del Ente Regulador verificó, con fecha 29/06/99, que

frente a la mencionada vivienda se había colocado un poste sostén de líneas telefónicas nuevo y en perfecto estado, aclarando que dicho poste tiene colocadas riendas de acero, asegurando la rigidez de su posición vertical.

E) Falta de teléfono público en hospital

No debe dejar de apuntarse que, entre las actuaciones de oficio, se encuentra una queja originada por una carta de lectores publicada en el diario La Prensa suscripta por un ciudadano que denunció la falta de instalación de un teléfono público en el hospital de la localidad de General Campos, provincia de Entre Ríos. Como consecuencia de la investigación propiciada, al tomar conocimiento de la necesidad de contar con dicho servicio en el mencionado hospital Telecom Argentina S.A. procedió a su inmediata instalación, la que se cumplimentó el día 20/04/99. En este momento, se obtuvo la conformidad del director y de la administradora del hospital. Tales explicaciones fueron, a su vez, confirmadas por el Organismo de Control.

F) Crédito a favor de usuario no abonado

En otras actuaciones iniciadas de oficio puede también hacerse alusión a la originada en una carta de lectores publicada en el diario El Cronista, mediante la cual un usuario daba a conocimiento de la opinión pública que la empresa Telecom Argentina S.A. le había reconocido un crédito a su favor, y que ésta no le acreditaba el importe correspondiente. Mediante esa investigación se estableció que el usuario cuestionó las llamadas internacionales facturadas en el vencimiento 08/98, y que dicho reclamo fue resuelto por la empresa en forma favorable, procediendo a reintegrarse el importe correspondiente en la factura con vencimiento 12/98. Siendo que el monto de la factura era inferior al reintegro, el mismo se efectuó parcialmente quedando un crédito por \$34,25, que se hizo efectivo el día 25/06/99.

2.1.3. Servicios de Telefonía Celular Móvil

Al igual que ocurriera durante el período informado en el año anterior, ha sido importante el volumen de actuaciones iniciadas a raíz de los diversos inconvenientes suscitados con empresas prestadoras de servicios de telefonía celular móvil.

Sobre el particular, debe señalarse que en este período se pudo notar una mayor diversidad de temáticas planteadas por los usuarios de este servicio. Entre esas cuestiones, pueden destacarse la intención de los usuarios de rescindir anticipadamente sus contratos sin verse obligados a abonar sumas adicionales a los consumos efectivamente realizados (a pesar de que se hallaba previsto, en varios de los contratos analizados, que al momento de suscribirse la respectiva solicitud de servicio se bonificaba el importe correspondiente al cargo por conexión del servicio, que se cobraría en el supuesto que el usuario deseara rescindir el contrato con anterioridad al plazo fijado en el contrato).

Al respecto, debe aclararse que tales cláusulas difieren de las denominadas “cláusulas penales” (para el caso de rescisión anticipada del contrato, establecen el pago -por parte del titular o usuario- de un determinado importe de carácter indemnizatorio en favor de la empresa) dado que las mismas se encuentran prohibidas por el marco regulatorio y, aunque se encuentren insertas en los contratos, se tendrán por no escritas. Actualmente, no se observan cláusulas de ese tipo en casi ninguno de los distintos contratos ofrecidos por las licenciatarias, toda vez que, durante el año 1998 se celebraron una serie de reuniones entre los representantes de las

distintas empresas y funcionarios de la CNC, obteniéndose como resultado los diferentes modelos de contratos que las prestadoras ofrecen a los potenciales usuarios y/o titulares de un servicio de telefonía celular móvil.

También ha resultado notoria la cantidad de actuaciones tramitadas, en las cuales los usuarios planteaban que las condiciones ofrecidas por los promotores del servicio no coincidían con el contenido de las cláusulas insertas en el reverso de la respectiva solicitud. En estos casos, es de destacar que, lamentablemente, varios ciudadanos firmaron ese contrato de buena fe, sin haber leído previamente las condiciones allí estipuladas.

Entre otras cuestiones planteadas por los usuarios de servicios de telefonía celular móvil, pueden apuntarse los problemas generados por el deficiente funcionamiento del servicio, la falta de reparación de dichos equipos por parte de las empresas (en algunos casos, debido a la falta de repuestos para determinados aparatos) o la falta de cobertura por la garantía contratada. En menor grado, se recibieron quejas en las cuales los usuarios planteaban inquietudes respecto del consumo facturado, sospechando que los mismos resultaban superiores al consumo efectivamente realizado.

Pueden mencionarse además, entre otras cuestiones suscitadas entre usuarios de servicios de telefonía celular móvil y sus respectivas prestadoras, problemas originados en las facturaciones emitidas por las licenciatarias del servicio. En estos casos, los interesados afirmaban que tales facturaciones no reflejaban el uso real de la línea.

El trámite brindado a la mayoría de las actuaciones detalladas en los párrafos precedentes consistió en solicitar informes a las respectivas licenciatarias involucradas y/o a la CNC, en razón de resultar el Ente Regulador del servicio. Las respuestas recibidas fueron indefectiblemente puestas en conocimiento de quienes habían iniciado las actuaciones, solicitándoles que hicieran llegar sus observaciones. Posteriormente, las actuaciones se dieron por concluidas por haber resultado suficientes las respuestas suministradas por las empresas y/u organismos requeridos, o bien, por haberse resuelto la cuestión que diera origen a los actuados.

Es de remarcar que, en relación a las cuestiones vinculadas con la voluntad de los usuarios de rescindir el contrato sin tener que abonar cargos adicionales a los consumos efectivamente realizados, las gestiones llevadas a cabo por esta Institución permitieron obtener buenos resultados. En muchos de los casos, se logró que la respectiva empresa accediera a dar de baja la línea sin exigir el pago de sumas adicionales o del cargo oportunamente bonificado al titular o usuario del servicio.

Asimismo, en referencia a las actuaciones en las cuales los usuarios cuestionaban la falta de coincidencia entre las condiciones ofrecidas por los promotores de las empresas de telefonía celular y las cláusulas insertas en sus contratos, se logró en algunos casos, mediante la intervención de esta Defensoría, que la prestadora involucrada ofreciera al usuario afectado la posibilidad de rescindir el contrato (sin abonar cargos adicionales) o bien suscribir un nuevo contrato estipulando otras condiciones de común acuerdo.

En el caso de las quejas generadas como consecuencia de las facturaciones emitidas por las empresas (en las cuales los ciudadanos afectados indicaban que los consumos facturados eran superiores a los efectivamente efectuados), se obtuvieron distintos resultados. En algunas actuaciones, se obtuvo la refacturación del período objetado; en otras, la cancelación de los consumos no reconocidos o bien el detalle de los conceptos facturados.

2.1.4. Reclamos por deudas

En el período que se informa, fueron inferiores (en relación al año 1998) la cantidad de solicitudes de intervención de esta Institución realizadas por de los usuarios del servicio básico telefónico o de telefonía celular móvil a los fines de obtener, de las licenciatarias del servicio, planes de financiación acordes a su situación económica a los efectos de poder saldar las deudas que mantenían con las distintas empresas. Al respecto, debe apuntarse que el otorgamiento de planes de financiación depende exclusivamente de la política comercial de cada empresa, circunstancia ésta que fue debidamente informada a los usuarios a fin de evitar la generación de falsas expectativas. Sin perjuicio de la circunstancia antes señalada, esta Defensoría solicitó a la respectiva prestadora que considerara la posibilidad de analizar nuevamente la situación del usuario en particular y concederle un plan de financiación adecuado a sus reales posibilidades económicas.

En torno a esta problemática, no puede pasarse por alto la buena predisposición que han puesto las distintas empresas, al reconsiderar varias de las situaciones planteadas y conceder planes de financiación acordes a la circunstancia financiera por la que atravesaban los usuarios afectados o bien ofrecer el cobro de la deuda a valores históricos (esto es, sin la aplicación de los intereses correspondientes desde que se generó la deuda hasta el momento de su efectivo pago).

2.1.5. Recomendaciones

A) Servicios de audiotexto y llamadas masivas

En lo que respecta a este título es dable destacar que los reclamos por inclusión de llamadas a los Servicios de Audiotextos y Llamadas Masivas se vieron sensiblemente incrementados con respecto al año anterior.

Puntualmente, la disconformidad de los usuarios radicó en la inclusión de llamadas a los citados servicios adicionales en sus facturas sin que fueran utilizados por ellos y el consecuente trámite desfavorable brindado por parte de las empresas a sus quejas.

Teniendo en cuenta la cantidad de consultas recibidas en esta Institución en torno a las comunicaciones del tipo valor agregado, deviene forzoso resaltar la notoria falta de información a todo el público usuario sobre la forma en que se prestan los Servicios de Audiotexto y Llamadas Masivas, la identificación de las empresas operadoras, lugar físico donde el usuario pueda efectuar sus reclamos, etc.

Lo expuesto indefectiblemente conlleva a determinar que los operadores no han cumplido con las disposiciones emergentes del contrato tipo homologado por el Ente Regulador.

Por su parte, los prestadores de los servicios en trato debieron haber evitado situaciones de confusión en torno a quién presta el servicio y quién lo cobra, brindando al público una información adecuada y veraz. También debieron consignar claramente en cualquier clase de promoción su domicilio, uno o más números telefónicos destinados a recibir consultas sobre la prestación.

De lo expresado en los puntos precedentes, surge a todas luces que los operadores no dieron cumplimiento a las obligaciones contractuales.

En lo que respecta a las Licenciatarias de Servicio Básico Telefónico, se precisa que los Servicios de Audiotexto y Llamadas Masivas debieron ser facturados a los abonados en forma separada y diferenciada de lo facturado por el SBT, de manera tal de posibilitar el pago independiente y/o la alternativa de abonar ambos servicios.

Cabe aclarar que en varias quejas presentadas en esta Institución, las LSBT intimaron al pago total de las facturas adeudadas sin discriminar los conceptos exigidos.

La adopción de esta modalidad en la facturación por parte de las prestadoras permitiría demostrar las infracciones a lo dispuesto por el punto 6.1. del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Audiotextos, contrariando además el artículo 17 del anterior RGCBT.

En relación al papel preponderante de la CNC, debe mencionarse que, dentro de sus amplias atribuciones, le compete el otorgamiento de las licencias como así también revisar y homologar los respectivos contratos, aplicar sanciones por incumplimientos o transgresiones del prestador a las leyes y normas regulatorias que le sean aplicables, ordenar la suspensión con anterioridad a la licencia, el permiso o servicio determinado de un prestador mientras se lleve a cabo el procedimiento, en la medida que surgiese “prima facie” la comisión de una posible infracción grave por parte del prestador.

Frente a la última situación descripta, la Autoridad de Control se hallaba facultada para comunicar inmediatamente y en forma fehaciente al operador que proceda a bloquear los números de acceso a los servicios que correspondan y a ordenar la suspensión de un Servicio de Audiotexto y/o Llamadas Masivas, temporal o definitivamente en los casos donde éstos provoquen graves disturbios sociales o alteración al orden público, sin que tal hecho genere para los prestadores y operadores derecho alguno a reclamar reparaciones patrimoniales o indemnizaciones de ninguna especie.

Asimismo, puede ordenar la suspensión de un servicio de Audiotexto como de un servicio de Llamadas Masivas por razones de orden público, cuanto más la habilitación automática de las distintas bandas tarifarias, dada la íntima vinculación con la facturación del SBT.

Sentado lo expuesto y vistas las atribuciones supra puntualizadas, se advirtió la actitud pasiva asumida por la CNC en el tema en estudio, a pesar de la gravedad de los hechos acontecidos y la notoria repercusión en todo el país que en nada condice con el adecuado cumplimiento de su rol de Autoridad de Aplicación.

A los fines de fundamentar las facultades con que cuenta el Ente Regulador, debe mencionarse la Resolución N° 1325/95, dictada por la ex C.N.T. en fecha 2 de junio de 1995, la cual suspendió provisoriamente la habilitación de bandas tarifarias previstas en el Sub Anexo II de la resolución N° 2172 CNT/94 establecidas para el tercer y cuarto trimestres para los Servicios de Audiotexto.

En uno de los considerandos de la citada resolución, la ex C.N.T. expresó que “...el punto 7.4 del Anexo I de la Resolución N° 2172 CNT/94 habilita a esta CNT a suspender, temporal o definitivamente, un servicio de Audiotexto por razones de orden público, cuanto más la habilitación automática de las distintas bandas tarifarias, dada su íntima vinculación con la facturación del servicio básico telefónico”.

Conforme lo dispuesto en el artículo cuarto de la mentada resolución, la Autoridad de Aplicación ordenó a los operadores y prestadores presentar en forma trimestral “...un informe

detallado en el que se consignen minutos consumidos por Servicio de Audiotexto, cantidad de bloqueos solicitados por el cliente y ordenados por el operador, número de reclamos atendidos, números de reclamos cobrados, número de reclamos impagos, monto promedio facturado por Servicio de Audiotexto, todo ello desagregado por tipo de Servicio de Audiotexto.

En relación a lo expuesto, no puede dejar de mencionarse que, en respuestas brindadas a las requisitorias cursadas por esta Institución, a raíz de las quejas formuladas por los usuarios en torno a los STA y Llamadas Masivas, el Organismo de Control se limitó a indicar que la problemática planteada escapa a la órbita de competencia de esa Comisión.

Las diversas problemáticas planteadas en torno a los Servicios de Audiotexto y Llamadas Masivas generaron serios perjuicios a todos los abonados telefónicos, tanto a quienes hicieron uso de los mismos como aquéllos que vieron incluidas en sus facturas comunicaciones a aquéllos, a pesar de no haber concretado las mismas.

Teniendo en cuenta los relevantes conflictos generados en la masa de usuarios, la repercusión pública del tema y, en particular, la vaga normativa en relación a los servicios de valor agregado de llamadas masivas, motivaron al dictado de la Resolución CNC N° 1000/99 (26 de mayo de 1999) tendiente a ordenar tales servicios.

Tal cambio normativo quedó circunscripto solamente a uno de los tipos de servicios facturados por cuenta y orden de terceras empresas.

A todas luces se desprendió la desprolijidad con la que se ha manejado el tema de STA y Llamadas Masivas y la consecuente confusión reinante en los usuarios telefónico al respecto.

Sumado a ello, la norma referida contempló fundamentalmente la relación entre las LSBT y los operadores del servicio, omitiendo establecer el procedimiento a través del cual los usuarios puedan reclamar en los supuestos de anomalías en la facturación.

La citada normativa sólo consideró que, por razones técnicas, el operador podrá discriminar del precio final al abonado el porcentaje correspondiente al servicio brindado al prestador.

Al respecto cabe considerar que, siendo estos servicios del tipo de valor agregado y toda vez que las licenciatarias básicas no podrán disponer de una línea a partir de una deuda generada en tal concepto, los usuarios deben contar con la posibilidad de una facturación separada, es decir, que puedan sólo abonar los cargos correspondientes al servicio medido, abono e impuestos.

Lejos de ello, la reglamentación mencionada otorga la facultad de decisión al operador, sin precisarse el criterio de la medida a adoptar.

No obstante lo apuntado, merece destacarse que la Secretaría de Comunicaciones mediante Resolución SC N° 14.568/99, del 9 de junio de 1999, modificó el “Reglamento de Servicios de Valor Agregado de Llamadas Masivas” (Resolución CNC N° 1000/99).

Sentado lo expuesto, un factor relevante que en modo alguno puede dejar de señalarse lo configura la suspensión dispuesta por CNC sólo en relación a los Servicios del tipo de Valor Agregado de Llamadas Masivas.

En tal contexto, con la finalidad de brindar una adecuada protección de los derechos, no sólo a los usuarios damnificados sino a todos los abonados telefónicos de la República Argentina, el Defensor del Pueblo de la Nación formuló una recomendación a la CNC para que

arbitre los recaudos necesarios tendientes a lograr la adopción de las medidas siguientes: a) disponer la suspensión de todos los tipos de Servicios de Audiotextos; b) efectivizar el estricto cumplimiento de la totalidad de la normativa en su oportunidad dictada, con relación a los servicios de audiotexto y a las obligaciones de las prestadoras y operadoras autorizadas por ese Ente de Control; c) la implementación de un sistema ecuánime, eficaz y obligatorio que permita a todos los abonados contar con una facturación individual y específica de los importes liquidados en concepto de STA prestados por terceras empresas, a fin de posibilitar el pago independiente de los consumos facturados por las LSBT; y d) la incorporación en las guías telefónicas de los reglamentos vigentes de los servicios de audiotexto, valor agregado y llamadas masivas.

B) Multas a las empresas

Entre las recomendaciones formuladas dentro del período que se informa, en las cuales no se ha remitido aún Informe Especial a la Comisión Bicameral Permanente para la Defensoría del Pueblo, debe mencionarse aquella dirigida a la Comisión Nacional de Comunicaciones como consecuencia del dictado del Decreto N° 1503/98 y de la aplicación del procedimiento allí previsto para las multas impuestas a las licenciatarias del servicio.

La actuación en la cual se formuló la recomendación se había iniciado a raíz de la queja presentada por un usuario del servicio que sufría reiteradas interrupciones en la prestación. A pesar de los múltiples reclamos efectuados ante Telefónica de Argentina S.A. y ante la ex-Comisión Nacional de Telecomunicaciones, los mismos problemas continuaban. Luego de formularse sucesivos pedidos de informes (tanto a Telefónica de Argentina S.A. como al Ente Regulador), la CNC informó que con fecha 3/10/97 sancionó a Telefónica de Argentina S.A. con una multa en Pesos equivalente a 100.000 pulsos telefónicos, por incumplimiento a los puntos 10.1.3 y 10.3 del Anexo I del Decreto N° 62/90 y sus modificatorios. Independientemente, a instancias del personal técnico del Ente Regulador, se asignó al usuario afectado, un par físico exclusivo.

Contra dicha medida, la empresa interpuso recurso de reconsideración, el cual fue rechazado por la CNC y elevado a la ex-Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, quien rechazó el recurso de alzada interpuesto por Telefónica de Argentina S.A. Posteriormente, la CNC informó (con fecha 19/09/99) que las actuaciones se hallaban en trámite en el Área de Facturación de ese Organismo.

De lo hasta aquí expuesto, se desprende que la sanción impuesta oportunamente por la CNC a la licenciataria en trato, se hallaba firme. No obstante ello, con fecha 11/06/99, la CNC se limitó a señalar "...con la sanción a TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. dispuesta por Resolución CNC N° 1448/97 ... esta Comisión está aplicando actualmente el régimen previsto por el Decreto N° 1503/98...", sin agregar mayores explicaciones y/o precisiones al respecto. Asimismo, debe tenerse presente que el mismo Organismo había informado anteriormente a esta Institución (con fecha 19/3/99) que las actuaciones se hallaban en trámite en el Área de Facturación de esa Autoridad, sin hacer alusión alguna a la aplicación del Decreto N° 1503/98 del Poder Ejecutivo Nacional, publicado en el Boletín Oficial de fecha 11/1/99.

A los fines de comprender acabadamente la situación, resulta menester efectuar algunas consideraciones sobre la citada norma. El Decreto N° 1503/98 fue dictado con fecha 23/11/98 y publicado en el Boletín Oficial del día 11 de enero de 1999, sin hacerse alusión alguna sobre el plazo a partir del cual el mismo podrá aplicarse. Atento el principio general contemplado en el artículo 2° del Código Civil, su entrada en vigencia se produjo a partir del

octavo día contado desde su publicación en el Boletín Oficial. El citado Decreto dispone que la CNC podrá suspender el pago de la multa estableciendo una obligación que tienda a facilitar el acceso de todos los habitantes del país a los servicios de Internet, tele-educación, telemedicina, aulas y bibliotecas virtuales y centros tecnológicos comunitarios, hasta cubrir el monto que en cada supuesto se establezca. Entre otras disposiciones, establece que la sanción cumplida de este modo no será registrada como antecedente. Asimismo, detalla el procedimiento bajo el cual se aplicará este régimen.

Si bien esta Institución comparte las consideraciones expuestas acerca de la necesidad de facilitar el acceso a Internet a todos los habitantes del país, resulta objetable el no registrar como antecedente la sanción impuesta al infractor y cumplida bajo la nueva modalidad consistente en la sustitución del pago de la multa, por una obligación que tienda a facilitar el acceso de todos los habitantes del país a los servicios de Internet, tele-educación, telemedicina, aulas y bibliotecas virtuales y centros tecnológicos comunitarios. Esta objeción se fundamenta en el hecho de que la sanción se impone como consecuencia de haberse comprobado alguna irregularidad o incumplimiento por parte del infractor, de manera tal que la disfuncionalidad generadora de la sanción efectivamente existió y, como tal, debe quedar registrada como antecedente.

Por otra parte, en el artículo 1° del Decreto N° 1503/98 se establece claramente que "...en el acto administrativo que notifique la sanción, la Autoridad de Control consignará expresamente cuál será la obligación cuyo cumplimiento suspenderá la aplicación de la multa...". Sobre este aspecto, corresponde señalar que en el caso bajo análisis, la sanción había sido oportunamente notificada a la empresa involucrada, como también se le había notificado el rechazo -por parte de los respectivos organismos competentes- de los recursos de reconsideración y de alzada.

Como consecuencia de lo antedicho, se presume que la notificación de la sanción impuesta en el caso particular a la licenciataria Telefónica de Argentina S.A. no consignó expresamente cuál sería la obligación cuyo cumplimiento suspendería el pago de la multa. Tal presunción se confirma al observar que la Resolución S.C. N° 2447 (mediante la cual la ex-Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación rechaza el recurso de alzada interpuesto por la mencionada prestadora), es de fecha 9/11/98, es decir, anterior al dictado del Decreto N° 1503/98, a su publicación en el Boletín Oficial y a su entrada en vigencia.

Merece ponerse de resalto que la situación antes descripta, esto es, la aplicación del procedimiento contemplado en el Decreto N° 1503/98 respecto de sanciones que ya se hallaban firmes con anterioridad a su dictado, se repite en el trámite de varias actuaciones que tramitan en esta Institución, entre otras, las actuaciones Nros. 3892/95, 4952/95, 8342/96, 8978/96, 10774/96, 14421/97, 13574/98.

En algunas de las mencionadas actuaciones pudo observarse además que, a pesar de las intimaciones cursadas por el Ente Regulador a las licenciatarias sancionadas a los fines de que éstas hicieran efectivo el pago de las respectivas multas, dichas empresas jamás cumplieron la sanción impuesta.

La situación aquí expuesta resultaría entonces contraria al principio de irretroactividad consagrado por el artículo 3° del Código Civil, sin que el Decreto N° 1503/98 haga mención alguna sobre el particular.

Sumado a lo antedicho, debe recordarse que en las citadas actuaciones la aplicación del procedimiento previsto en el Decreto N° 1503/98 no fue contemplada en los respectivos

actos resolutivos mediante los cuales se aplicaron las sanciones de multa. Por esta razón, en los actos administrativos que notificaron la sanción, la CNC no consignó expresamente cuál sería la obligación cuyo cumplimiento suspendería el pago de la multa en cada caso.

También corresponde destacar que la aplicación del régimen previsto en el Decreto N° 1503/98 constituye una facultad y no una obligación para la CNC. Ello es así en consonancia con las observaciones anteriormente efectuadas, respecto de varias actuaciones en trámite ante esta Institución, en las cuales la interpretación que pretende dar el Organismo de Control desconocería cuál es el criterio sobre cuya base esa Autoridad determina la aplicación del régimen previsto en el Decreto N° 1503/98 o bien el cumplimiento efectivo de la sanción oportunamente impuesta.

En situaciones en las cuales corresponde aplicar sanciones a las licenciatarias del servicio básico telefónico, resultaría conveniente perseguir el efectivo cumplimiento de las sanciones ya firmes. Esto, a su vez, dotaría de mayor seguridad al régimen jurídico y de un mayor respeto a la Autoridad de Aplicación.

Con la aplicación de este régimen, las empresas concentran en el mercado el mayor -o casi absoluto- poder de negociación y son ellas las que, como consecuencia de la aplicación del procedimiento previsto en el Decreto N° 1503/98, resultan beneficiadas. Además, las sanciones que se les aplican bajo el nuevo régimen no quedan registradas como antecedente lo cual, a su vez, impediría considerar -al aplicarse nuevas multas a una misma empresa- la reincidencia como agravante de la sanción.

Sumado a lo antedicho, es oportuno señalar que si bien una de las finalidades del Decreto N° 1503/98 es la de facilitar el acceso a Internet a todos los ciudadanos del país, ello resulta, en última instancia, en otro beneficio para las empresas, puesto que aquellos ciudadanos que efectivamente accedan a ese servicio deberán abonar (a las licenciatarias) los consumos correspondientes por la utilización del mismo.

Por las razones señaladas, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó a la Comisión Nacional de Comunicaciones que: 1.- Aplique el procedimiento previsto en el Decreto N° 1503/98, exclusivamente respecto de aquellas sanciones que se hubieren impuesto con posterioridad a la entrada en vigencia del citado Decreto y que aún no hubieren sido notificadas a las infractoras, de manera tal que en el acto administrativo que notifique la sanción (conforme lo dispuesto en el citado decreto), esa Autoridad consigne expresamente cuál será la obligación cuyo cumplimiento suspenderá el pago de la multa; y, 2.- Se adopten las medidas necesarias a los fines de perseguir el efectivo cumplimiento de las sanciones que se hallaban firmes con anterioridad al Decreto N° 1503/98, según lo dispuesto en los respectivos actos administrativos mediante los cuales fueron aplicadas dichas sanciones.

Habiéndose considerado insuficiente la respuesta brindada por la CNC, se remitió una nota al entonces Secretario de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, cuya respuesta resultó incompleta. Habida cuenta de ello y atento la reciente asunción de los nuevos funcionario de la actual Secretaría de Comunicaciones del Ministerio de Infraestructura y Vivienda de la Nación, se envió una nota a fin de que brindara adecuada respuesta a la recomendación realizada.

C) Daños a propiedades por instalaciones de las licenciatarias telefónicas

Otra recomendación se formuló en el marco de una actuación iniciada por una ciudadana que detalló los inconvenientes mantenidos con la licenciataria Telecom Argentina

S.A., como consecuencia de unas instalaciones que la empresa realizó en su propiedad, sin contar con el conocimiento ni con la autorización de los propietarios. A pesar de los diversos reclamos formulados ante la prestadora, ésta se negó a reconocer su responsabilidad por los hechos denunciados. Tras realizarse sucesivos pedidos de informes a la licenciataria Telecom Argentina S.A. y al Organismo de Control, se estableció que la empresa formuló una propuesta de compensación de \$2000.- por el pago total de los daños sufridos. La usuaria desestimó esta propuesta en razón de que su propósito sería demandar a la empresa por daños morales. Por su parte, la CNC y la ex-Secretaría de Comunicaciones respondieron las requisitorias en forma conjunta, indicando que el fondo de la cuestión planteada por la usuaria reside en su preocupación por la seguridad de su inmueble.

Finalmente, la CNC señaló que Telecom Argentina S.A. se hacía responsable por los daños causados por el obrar falto de diligencia de su personal, quedando ello plenamente demostrado con su disposición a reparar económicamente a la usuaria. Tomando en cuenta que la licenciataria intentó llegar a un acuerdo pecuniario con la reclamante, con resultados negativos, y que la usuaria habría manifestado su voluntad de demandar a la prestataria por daños, la CNC (previo dictamen del Cuerpo Letrado de ese Organismo) dispuso el cierre de las actuaciones en esa instancia.

Al tomar conocimiento de la decisión emitida por el Organismo de Control, la ciudadana afectada reiteró la sensación de inseguridad que le producía la posibilidad de que se reitere una situación similar, cuando percibió la presencia de personas extrañas en la terraza de su propiedad, resultando ser éstos empleados de firmas contratadas por Telecom Argentina S.A. que se hallaban desempeñando trabajos ordenados por la mencionada licenciataria.

En el caso bajo análisis, puede percibirse claramente que el planteo de la interesada excede ampliamente el aspecto económico de la cuestión, toda vez que ésta ha enfatizado el tema inherente a su seguridad como ciudadana. Resulta del caso recordar una vez más que la concesión a manos privadas de grandes monopolios o cuasimonopolios de consumidores cautivos no puede ni debe implicar indefectiblemente la desprotección de los usuarios, transformándolos en meros espectadores pasivos de su falta de cobertura proteccional o indefensión, en este caso en particular, por la falta de recaudos -exigidos por parte de la Autoridad de Aplicación a las prestadoras del servicio básico telefónico- que garanticen el conocimiento previo de la necesidad de realizar tareas dentro de sus propiedades (a fin de que éstos puedan tomar las medidas que estimen más convenientes), la información concerniente al tipo de tareas que se llevarán a cabo, su plazo de duración estimada y aquellos datos necesarios a los fines de identificar las personas encargadas para tales trabajos y determinar quién resulta responsable de los mismos.

En el mismo orden de ideas, resulta oportuno poner de resalto que la reforma de la Constitución Nacional del año 1994 consagró expresamente a favor de los consumidores y usuarios de bienes y servicios el derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Todos esos derechos de naturaleza constitucional se verían lesionados si se permitiera que las autoridades y responsables de la prestación del servicio público dispongan medidas -sin conocimiento previo del ciudadano potencialmente afectado- que impliquen la utilización del patrimonio de los usuarios (como en el caso particular de la propiedad de la interesada), afectando sus intereses económicos y poniendo en riesgo su seguridad personal.

En tal sentido, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece la obligación de todas las autoridades nacionales de tutelar los derechos e intereses de los usuarios, toda vez que contempla el derecho de éstos a recibir condiciones de trato equitativo y digno. Ello implica necesariamente que las autoridades nacionales deben proveer precisamente a la protección de ese derecho constitucional. La tutela del usuario frente a los concesionarios o licenciarios del Estado en condiciones de monopolio y exclusividad surge también del artículo 86 de la Constitución Nacional referido al Defensor del Pueblo de la Nación.

Asimismo, no puede desconocerse que es pública y notoria la sensación de inseguridad que padecen actualmente los habitantes de este país.

En razón de lo expresado en los párrafos precedentes y por razones de seguridad ciudadana como también de responsabilidad para el caso que durante tareas llevadas a cabo por las licenciarias del servicio básico telefónico o por empresas contratadas por aquéllas, pudieran provocarse daños en las propiedades de los particulares, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó a la Comisión Nacional de Comunicaciones que: 1.- Adopte las medidas necesarias para ordenar a las licenciarias del servicio básico telefónico que comuniquen a aquellos usuarios en cuyas propiedades deban realizar tareas, en forma fehaciente y con una antelación no inferior a las cuarenta y ocho horas (48 hs.), la necesidad de concurrir a ese domicilio; y 2.- Asimismo, deberá consignarse en la comunicación mencionada en el apartado precedente: a) los datos personales (nombre, apellido, número de documento o credencial que acredite su identidad y el nombre de la empresa contratante, resultando necesario además indicar -en el caso de firmas contratistas- la licenciaria del servicio básico telefónico para la cual desarrollarán las tareas) de las personas que se presentarán en el respectivo domicilio para efectuar trabajos; b) qué tareas se llevarán a cabo y; c) cuál es el plazo aproximado de duración de esas labores.

Como consecuencia de la falta de cumplimiento de las medidas recomendadas (a pesar de haberse brindado respuesta a la recomendación formulada) se remitieron, sucesivamente, sendas notas al ex-Secretario de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación y al actual Secretario de Comunicaciones del Ministerio de Infraestructura y Vivienda de la Nación.

2.1.6. Teléfonos para hipoacúsicos y personas con impedimentos en el habla (HIH)

Particular atención merecen aquellas actuaciones en las cuales se analiza la temática vinculada con la instalación de servicios telefónicos domiciliarios para Hipoacúsicos y personas con Impedimentos en el Habla (HIH), como también la instalación, habilitación y funcionamiento del servicio de telefonía pública en Telecentros y Locutorios para HIH.

Cabe resaltar que una de estas actuaciones fue iniciada de oficio (a raíz de una carta de lectores publicada en el diario La Nación, suscripta por una ciudadana que pone en conocimiento de la opinión pública la imposibilidad para personas hipoacúsicas o con impedimentos en el habla de acceder, desde Locutorios y/o Telecentros, al servicio denominado Centro de Intercomunicación para Hipoacúsicos e Impedidos del Lenguaje. Este servicio permite mediante un operador (Códigos 125 y 126) que el sordo pueda comunicarse desde un teléfono especial con un oyente y viceversa). Las restantes se originaron por presentaciones realizadas por particulares que consideraban excesivos los valores de los aparatos telefónicos para hipoacúsicos y personas con impedimentos en el habla, o bien indicaban la falta de habilitación (en Telecentros y Locutorios) de los servicios ya instalados.

Si bien estos actuados aún no han sido concluidos, dada la relevancia de la cuestión allí investigada, debe ponerse de resalto que, como consecuencia de las investigaciones allí propiciadas, se determinó (conforme lo informara la Administración Federal de Ingresos Públicos -AFIP-) que los aparatos dedicados a Hipoacúsicos y personas con Impedimentos en el Habla producidos fuera del país fueron exceptuados del pago del Impuesto al Valor Agregado y aranceles aduaneros. Como consecuencia de ello, Telefónica de Argentina S.A. informó que tales exenciones fueron aplicadas a aquellos equipos terminales adquiridos con posterioridad a la vigencia de las mismas, lo que reflejó una disminución en el precio final del aparato. Por su parte, Telecom Argentina S.A. indicó que los equipos terminales que comercializa no son importados, por lo que no pueden aplicarse aquellas exenciones. No obstante ello, debe indicarse que no se observan mayores diferencias en el valor final de los aparatos destinados a personas HIH comercializados por cada una de las empresas.

Como consecuencia de las investigaciones propiciadas por esta Institución, también se obtuvo (de parte de Telefónica de Argentina S.A. y de Telecom Argentina S.A.) un pormenorizado detalle de los Locutorios y Telecentros actualmente habilitados para personas HIH (con sus respectivos domicilios), como también de los servicios destinados a HIH en Cabinas Públicas de Telefonía, Estaciones Terminales (Aéreas, de Ferrocarril, de Omnibus), Organismos Públicos, Hospitales, Comisarías, Estaciones de Bomberos, Universidades y otras entidades) de todo el país.

Por su parte, a instancias de esta Defensoría, el Ente Regulador practicó inspecciones sobre varios de los locutorios y telecentros, comprobando la habilitación y el adecuado funcionamiento de esos servicios.

2.1.7. Reclamos por facturación

En torno a este tópico, fueron muchas las quejas recibidas en esta Institución por exceso de consumos facturados en concepto de llamadas internacionales (DDI), comunicaciones mediante la modalidad cobro revertido, interurbanas (DDN) y por inclusión de servicios adicionales no solicitados.

En cuanto a los servicios de DDN y DDI cabe destacar que los usuarios sistemáticamente manifestaron dos problemáticas: a) Desconocimiento de los números telefónicos incluidos en los detalles de llamadas correspondientes a los períodos objetados, b) Reconocimiento de los números de destino, pero no así la cantidad de comunicaciones tasadas sobre los mismos.

Al respecto debe remarcarse que en la mayoría de las quejas formuladas por DDN y DDI, ambas licenciatarias básicas mantuvieron los cargos objetados, resoluciones que fueron ratificadas en todos los casos por la Autoridad de Aplicación.

En otros casos, los usuarios pudieron contar con la debida información sobre la facturación que cuestionaban y recibir en forma clara la explicación correcta acerca de sus inquietudes.

Respecto a las quejas por inclusión de cargos no solicitados por los abonados, los logros obtenidos por esta Institución fueron ampliamente satisfactorios. Tanto Telefónica de Argentina S.A. como Telecom Argentina S.A., dada la intervención del Defensor del Pueblo, procedieron a cancelar los mismos o emitir notas de crédito a favor de los reclamantes. A ello

debe agregarse que, en todos los casos, se corroboró que ambas licenciatarias aplican el principio de reciprocidad a las sumas reintegradas.

2.1.8. Irregularidades en la prestación

Durante el período que se informa se recibieron reclamos relacionados con la prestación del servicio básico telefónico, entre las cuales se destacaron las demoras incurridas por las empresas en la reparación de los desperfectos y/o averías de líneas, las demoras incurridas en la instalación de nuevos servicios, la suspensión y/o baja de servicios sin aviso previo, la falta de acreditación en las facturas de los usuarios de los días en que se vieron impedidos del uso de sus servicios por anomalías en sus líneas, entre otros aspectos.

En cuanto a las suspensiones y/ bajas dispuestas sin previo aviso por parte de las licenciatarias, se reitera que a raíz de la intervención del Defensor, la Autoridad de Aplicación inició varios procesos sancionatorios por incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 44, 55, y 27 in fine del Reglamento General para Clientes del SBT.

En relación a los reclamos por las demoras incurridas por las LSBT en la instalación de nuevas líneas, se destaca que los logros obtenidos por esta Defensoría fueron altamente satisfactorios ya que, a raíz de la intervención del Defensor del Pueblo, las prestadoras dieron solución inmediata a las solicitudes de los interesados y procedieron a reintegrar a los abonados los importes proporcionales a la demora incurrida con más los intereses correspondientes.

En lo que respecta a las anomalías en la prestación del servicio -falta de tono, ligaduras, etc.-, las LSBT respondieron a las requisitorias cursadas por esta Institución, manifestando que los servicios fueron normalizados y que procederían a reintegrar a sus usuarios los importes correspondientes conforme lo dispuesto por el Reglamento de Clientes del Servicio Básico Telefónico.

A lo expuesto, cuadra agregar que esta Defensoría corroboró que tales reintegros fueran cobrados como así también que se aplique el principio de reciprocidad a los mismos.

2.1.9. Asentamiento Villa 20 - Lugano

En relación a las problemáticas instauradas desde el año 1998 por los ciudadanos residentes en el asiento denominado Villa 20 de Lugano, en torno a la negativa por parte de Telefónica de Argentina S.A. a instalar nuevos SBT y a realizar tareas de reparación por averías en los ya instalados, se informa que si bien en el período anterior los resultados fueron satisfactorios, las actuaciones tramitadas durante el presente año no obtuvieron los mismos logros.

En este sentido, el Defensor del Pueblo de la Nación cursó múltiples requisitorias al Organismo de Control a fin de conocer los avances en las gestiones llevadas a cabo en forma conjunta entre la empresa involucrada y la CNC, para brindar una solución definitiva a todos los casos planteados por esta Institución. Al respecto, se destaca que el Ente Regulador sólo proporcionó informes parciales, sin llegar a la fecha a una resolución sobre los temas supra mencionados.

2.2. RUTAS. CORREDORES VIALES. PEAJES. AUTOPISTAS

2.2.1. Rutas Nacionales

2.2.1.1. Temáticas Investigadas

Durante el transcurso del año 1999, muchas han sido las investigaciones desarrolladas donde las Rutas Nacionales de la República Argentina han merecido la atención de esta Institución como aconteció en el año 1998. Se destaca que, en su gran mayoría, las quejas han provenido de presentaciones realizadas por autoridades provinciales o comunales o fueron iniciadas de oficio por el Defensor del Pueblo de la Nación, frente a las notas periodísticas publicadas en los diarios del interior del país que reflejaban el estado de deterioro o abandono de los caminos troncales.

A mayor ilustración, a continuación se puntualizan las cuestiones que merecieron una preponderante actuación en materia vial:

- a) Renegociación de los contratos viales llevada a cabo por el Poder Ejecutivo Nacional, como consecuencia de la suscripción de las Actas-Acuerdo a principios del año 1999 entre el estado Nacional y las empresas concesionarias de la red Troncal Nacional.
- b) Inadecuada instalación de las cabinas de peaje y otorgamiento de regímenes especiales para residentes de las zonas cercanas.
- c) Falta de mantenimiento, reparación y conservación por parte de las empresas concesionarias de las Rutas Nacionales y/o de las autoridades nacionales en aquellos casos en los que no existe concesión.
- d) Insatisfactoria señalización vertical y/u horizontal de varios tramos.

En el período que se informa, no se efectuaron constataciones in situ, factor empleado como herramienta eficaz durante el transcurso del año 1998. No obstante ello, se mantuvo un diálogo permanente con los presentantes, quienes han prestado la colaboración necesaria a fin de resolver las cuestiones investigadas acompañando muestras fotográficas o videos donde se advertían con objetividad los problemas denunciados.

A ello cuadra agregar que, en la mayoría de los casos investigados, las autoridades nacionales en la materia manifestaron su preocupación por el estado de muchos tramos de las Rutas Nacionales, pero insistieron en que no contaban con partida presupuestaria aprobada para llevar a cabo las tareas de remediación o continuar adelante los procesos licitatorios, que implicaban la contratación de los servicios para la reparación, muchos de los cuales debieron suspenderse con sustento en la falta de recursos.

Por último, se señala que se hallan en plena etapa de investigación las actuaciones vinculadas con las Rutas Nacionales 40 (tramo que llega a la provincia de Catamarca), Ruta Nacional 158, 95 y 3.

2.2.1.2. Recomendaciones Formuladas

A) Renegociación de los contratos viales.

Esta investigación de oficio data del año 1998 y, en su oportunidad, fue iniciada como consecuencia de que diversos diarios del país daban cuenta de la inminente renegociación de

los contratos de las concesiones viales que implicarían, además de incrementos en los peajes, una extensión de la concesión por 10 años más, cuando aún restan varios años para el vencimiento del contrato original.

Dada la incidencia colectiva del proceso de renegociación de la Red Troncal Concesionada (descontando el Corredor concesionado a la empresa Caminos del Río Uruguay S.A.), el Defensor del Pueblo de la Nación formuló una recomendación a la Secretaría de Obras Públicas de la Nación a fin de que: a) Previo a tomar una resolución en la cuestión relativa a la renegociación de los contratos de las concesiones viales, el asunto sea debatido en la respectiva audiencia pública; y b) El Organismo de Control de las concesiones viales cuente con la adecuada independencia funcional y económica.

En la referida resolución, el Defensor del Pueblo de la Nación puso de manifiesto que la Autoridad ha hecho caso omiso a estas prescripciones, a pesar de que el tercer párrafo del artículo 42 de la Carta Fundamental le asigna competencia exclusiva al Congreso de la Nación para establecer los marcos regulatorios y la creación de los entes reguladores de los servicios públicos, ordenando la previsión de la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias -según el caso- en dichos organismos de control.

A su vez, se expresó que el juego de los distintos derechos establecidos por la norma constitucional a favor del usuario no sólo consisten en la obligación que puede tener el Estado de dictar normas para los servicios públicos que establezcan y especifiquen los estándares de la prestación y los correlativos derechos de los usuarios, sino que éstos tienen a su vez el derecho fundamental a una información adecuada y veraz.

En respuesta, la Secretaría de Obras Públicas comunicó a esta Institución que llevaría adelante un procedimiento de Consulta Pública, donde los sujetos legitimados (entre los que se hallaba el Defensor del Pueblo) podrían -previa vista de las actuaciones administrativas y de la totalidad de la documentación- efectuar por escrito las observaciones que estimen pertinentes, las cuales se incorporarían al expediente principal.

Con motivo de lo expuesto, esta Institución se trasladó a la Ciudad de Rafaela, provincia de Santa Fe, oportunidad en la cual analizó las Actas-Acuerdo suscriptas entre las empresas concesionarias del sector y la Secretaría de Obras Públicas. Con posterioridad, presentó las opiniones sobre el proceso de revisión y regularización de los contratos de concesión por peaje de la Red Vial Nacional, destacando como principales aspectos del proceso incoado los que a continuación se detallan:

I.- Desde el inicio de la respectiva concesión hasta nuestros días, las empresas concesionarias de las rutas nacionales del país sin lugar a dudas realizan una actividad prestacional destinada a satisfacer las necesidades básicas y esenciales de la comunidad, es decir, brindan un servicio público a todos los usuarios que circulan en forma cotidiana por los caminos troncales.

Con mayor énfasis, las autoridades nacionales debieran refortalecer los mecanismos de contralor adoptados en pro de optimizar las medidas relativas a la seguridad vial y transitabilidad que fueran implementadas por cada una de las empresas del sector en las rutas concesionadas y, de esa forma, cumplir en debida forma con uno de sus roles primordiales en lo que a la materia bajo análisis se refiere: “garantizar la utilización, adecuada circulación y seguridad -con la consiguiente responsabilidad directa en caso de detectarse incumplimientos- de los caminos concesionados”.

II.- Por primera vez, se ha abierto a los ciudadanos la posibilidad de opinar sobre los corredores viales, su revisión contractual y las Actas firmadas, si bien el mecanismo empleado dista de ser el adecuado en el marco expresado precedentemente. Siendo el interés público el principal protagonista, debió entonces llamarse a Audiencia Pública con carácter previo a la suscripción de los Acuerdos con los Entes Concesionados con la debida antelación, a efectos de que los sujetos legitimados o cualquier usuario de los servicios viales pudieran conocer y examinar la totalidad de la documentación y los elementos necesarios vinculados con los temas en discusión, de notoria relevancia tanto para los intereses del Estado Nacional como para los derechos e intereses de los ciudadanos de la República Argentina.

Dentro de las objeciones efectuadas, se hizo hincapié en los siguientes puntos:

1°) Inminente creación de un ente regulador de las concesiones viales.

Variadas son las cuestiones que habían quedado instrumentadas en las Actas-Acuerdo que establecían la intervención obligatoria del Organo de Control. A modo ejemplificador, se citan: A) las revisiones contractuales programadas de la Ecuación Económica Financiera, las que se realizarán en forma bianual hasta la revisión final de cada contrato de concesión que operaría en el año 2006; B) el retraso en el pago por parte del Concedente y la consecuente aplicación de intereses por mora y reprogramación del cronograma de ejecución de las obras de conservación mejorativa; C) el régimen de sanciones y penalizaciones con la consiguiente tramitación de los expedientes administrativos incoados a tales fines.

Se advirtió la falta absoluta de información acerca de las sanciones que registran las empresas concesionarias de la Red Vial Nacional por haber incurrido en atrasos en la ejecución de las obras o derivadas de incumplimientos a la normativa contractual, que fueran decretadas por esa Secretaría con la intervención en cada caso del Organo de Control de las Concesiones Viales. Tampoco se cuenta con un relevamiento cabal de las penalizaciones aplicadas desde el inicio de las concesiones a la fecha -más de 7 años- desconociéndose, por lo demás, si todas las obras comprometidas en los respectivos contratos fueron culminadas en las condiciones pactadas o se encuentran aún pendientes.

Asimismo, se puntualizó que en modo alguno fueron merituados los incumplimientos o infracciones que detectaran las autoridades viales en las distintas inspecciones "in situ", que seguramente realizaran a efectos de corroborar el estado de avance de los trabajos. De más está decir que tales factores debieron contemplarse para resolver la prórroga de los contratos o analizar la posibilidad -en caso de corresponder- de llamar a un nuevo proceso licitatorio.

Se agregó la participación de los usuarios del sector a través de la designación de un representante de las Asociaciones y/u organismos no gubernamentales en el futuro Ente de Control, matiz de significativa relevancia. De esta forma, se podría establecer un seguimiento pormenorizado y periódico de las contrataciones viales (v.g. revisiones contractuales, incidencia de la tarifa, régimen de franquicias, compensaciones indemnizatorias) y se entablaría un vínculo directo entre los sujetos participantes con las obras comprometidas, complementarias y adicionales que cada empresa concesionaria ha proyectado llevar adelante hasta el año 2006 (plazo de expiración contractual).

2°) Medidas de seguridad vial.

Al respecto, esta Institución expresó que no surgían cuáles serían las mejoras introducidas sobre el punto en análisis, como tampoco que se hubiese previsto la intensificación de las medidas de señalización vertical y horizontal en los tramos concesionados que presentan

mayores inconvenientes, debido a los accidentes, muchos de ellos fatales, producidos en estos años. A ello cuadra agregar el alto grado de desinformación en que se hallan los usuarios del sistema, quienes en muchos casos no cuentan con un conocimiento real y de antemano sobre el estado de transitabilidad de los sectores por los que circulan y advierten la ausencia de medidas de seguridad aptas y acordes que garanticen sus derechos una vez que atraviesan los sectores críticos.

Es por ello que deberían incrementarse las medidas de seguridad vial y, además, durante la ejecución de las obras comprometidas por parte de los Entes Concesionarios (v.g. de reparación, de rutina, de conservación, ampliatorias, entre otras) debería resultar obligatoria e inmediata la colocación de carteles que identifiquen los trabajos desarrollados y su duración. Asimismo, deberían implementarse medidas de protección de carácter provisorio que garanticen la circulación de los vehículos y usuarios hasta tanto sean finalizadas las tareas en los Corredores Viales.

3°) Obras viales comprometidas (de Conservación Mejorativa, Complementarias y Adicionales)

En cada una de las Actas-Acuerdo suscriptas se efectuó un minucioso detalle de las obras que las empresas concesionarias de los Corredores Viales proyectan ejecutar hasta la finalización de los respectivos contratos (año 2006), con expresa indicación del sector y tramo de la ruta nacional donde serán realizadas.

Es dable puntualizar que varias obras incluidas en esta revisión contractual coinciden con las recomendaciones que formulara esta Institución en el año 1998. Como ejemplo, se citan los trabajos a desarrollarse en la Ruta Nacional N° 226 (empresa Caminos del Abra S.A.) y en la Ruta Nacional N° 33 (empresa Servicios Viales S.A.). Coinciden también con muchas de las investigaciones llevadas a cabo en esta Defensoría que se encuentran en pleno trámite (v.g. Ruta Nacionales Nros, 38, 38, 7 y 9).

Es del caso señalar que de cumplimentarse con la totalidad de las obras previstas en los términos y bajo las premisas pactadas, en el año 2006 los usuarios del sistema nos encontraríamos en presencia de importantísimos avances y mejorías en la Red Vial Nacional concesionada, que conllevaría a un cambio significativo del estado actual de los Corredores Viales.

Cabe puntualizar que de la documentación consultada no se desprende que, con antelación a la suscripción de las Actas-Acuerdo, se hubiera realizado un muestreo que refleje con exactitud los siguientes puntos: A) Obras que cada Ente Concesionario llevó a cabo, desde el inicio de la concesión; B) Obras que finalizaron dentro de los plazos convenidos; C) Obras que se hallan en plena etapa de ejecución, con expresa indicación de su estado de avance; y D) Obras no materializadas y las razones en que se sustentara su demora.

En otras palabras, se desconocían las cuestiones de mayor envergadura: “cuáles fueron los trabajos comprometidos al momento de la suscripción de los respectivos contratos de concesión y los incorporados al realizarse la primera renegociación en el año 1992 y si efectivamente fueron ejecutados de conformidad con las pautas fijadas a tales efectos”.

4°) Régimen de las tarifas en concepto de peaje.

Esta Defensoría puso de resalto que, en estos últimos 7 años, todos los usuarios sufrimos aumentos en la tarifa de los peajes en la totalidad de las rutas nacionales concesionadas los cuales, en su gran mayoría, no guardan proporción alguna con las tareas

desarrolladas en los Corredores Viales. La cuestión no sólo debiera limitarse a los injustos e irrazonables aumentos de los peajes, sino que debe abarcar la necesidad impostergable de que las autoridades nacionales y las empresas del sector de una vez por todas asuman sus responsabilidades en cada caso.

En las Actas-Acuerdo consultadas se reflejaba la modificación al sistema tarifario vigente. En reemplazo del ajuste automático, se pactó en la Cláusula Sexta (detallada en el Anexo III) un mecanismo de revisión tarifaria cuando la variación acumulada por el Índice del Costo de la Construcción del Gran Buenos Aires publicado por el INDEC respecto del mes de diciembre de 1998 o respecto del mes en que ocurra la última corrección establecida en función de las Actas-Acuerdo, sea del 5 % más o menos.

Con relación a este punto, pudo advertirse un alto grado de discrecionalidad entre los sujetos actuantes en el mecanismo de reajuste de la tarifa como se proyecta implementar. No se hace mención de una posible o eventual participación de los usuarios y/o de las Asociaciones que los representan en la etapa de revisión tarifaria o del Organismo de Control, aspecto éste que resulta el quid de la cuestión en materia de concesiones viales.

En razón de ello, el Defensor del Pueblo consideró que, antes de aprobarse las Actas-Acuerdo, debía modificarse el sistema de revisión tarifario (mecanismo), debiendo establecerse en forma expresa que con antelación a cualquier modificación (incremento o disminución) a las tarifas básicas vigentes se adopten los puntos que a continuación se detallan:

- a) Masiva difusión de los estados contables de las empresas concesionarias como también de las conclusiones de los estudios técnicos de mercado que deberán efectuar personas designadas a tales fines, que permitan dar a conocer a la gran masa de usuarios de la Red Vial cuál fue la variación (en base al cálculo instrumentado en la Cláusula Sexta, y en el Anexo III de cada Acta-Acuerdo) que incidiría en la modificación de las tarifas.
- b) Establecer en el Marco Regulatorio que dicho proceso deberá obligatoriamente llevarse a cabo a través del régimen de Audiencias Públicas.
- c) La participación directa de los usuarios como también de todos los organismos no gubernamentales en la etapa de revisión tarifaria con la finalidad de que cuenten con una información adecuada y veraz acerca de las consideraciones y conclusiones meritadas por los sujetos intervinientes en la etapa de revisión de las tarifas de peaje.

5°) Ganancias y la rentabilidad

En ninguna de las cláusulas se menciona que, para el supuesto en que dichas empresas vean incrementados considerablemente las ganancias autorizadas en su oportunidad por las autoridades nacionales, tales acreencias sean de alguna medida trasladadas a las tarifas básicas que abonan los usuarios al pasar por la estación de peaje emplazada en cada corredor, a efectos de disminuir el monto establecido por tal concepto.

En razón de ello, esta Institución consideró atinado que también se incorpore como otra alternativa viable que de existir excedentes por parte de las empresas que integran la Red Vial concesionada sea analizada su efectivo traslado a las tarifas básicas y, en consecuencia, reducidos los montos de los peajes.

6°) Compensaciones indemnizatorias

Si bien un factor determinante en esta renegociación lo configura la renuncia expresa por parte de los Entes Concesionarios de la totalidad de la deuda contraída por el Concedente

durante estos años de concesión -con las excepciones indicadas en el Cláusula Tercera-, se establece un nuevo régimen sobre esta materia.

En primer término, es dable resaltar que se desconoce categóricamente el mecanismo empleado para la fijación de las sumas relativas al rubro que se examina, extremo que debiera precisarse con claridad en cada una de las Actas firmadas, máxime teniendo en cuenta los elevadísimos montos que el Estado Nacional se compromete a pagar a cada uno de los concesionarios y además los antecedentes negativos del régimen anterior, que arrojaron un gran endeudamiento de la Nación Argentina (estimada en \$ 204.000.000.-) como consecuencia de la falta de pago de las compensaciones indemnizatorias comprometidas desde la suscripción de los contratos de concesión originarios operada en el año 1991.

También se previó un mecanismo frente a la falta de pago de tales conceptos, es decir, la mora en el pago dará derecho al Ente Concesionario a presentar al Organo de Control la reprogramación del cronograma de ejecución de las obras complementarias y de las adicionales. Para el caso de que la deuda acumulada por el Concedente supere las inversiones a ejecutar en dichas obras o de no existir éstas, la empresa concesionaria podrá presentar la revisión del plan de las obras de conservación mejorativa ante el citado Ente.

Sin perjuicio de lo apuntado y con motivo de los cambios que introduciría el Poder Ejecutivo Nacional y la promesa de reducción de las tarifas de peaje, el Defensor del Pueblo de la Nación formuló un pedido de informes a la Secretaría de Obras Públicas con el objeto de que sean especificadas las nuevas medidas y políticas adoptadas por esa Secretaría en relación a los contratos administrativos de obra pública a través del sistema de peaje suscriptos entre el Estado Nacional y las empresas concesionarias, que integran la Red Vial Nacional. Aún no fue evacuada la requisitoria.

B) La Ruta Nacional N° 34, una asignatura pendiente

Esta actuación fue iniciada con motivo de la presentación efectuada por el Señor Presidente del Foro de Concejales del Departamento San Martín, localidad de General Mosconi, provincia de Salta, en la cual exponían los graves inconvenientes que ocasionan a los usuarios y habitantes de la zona, las obras de mejoras llevadas a cabo por la Dirección Nacional de Vialidad en la Ruta Nacional N° 34.

Las distintas respuesta brindadas por la citada Repartición efectivamente demostraron que se han llevado a cabo grandes trabajos por parte de las empresas contratadas por las autoridades nacionales tendientes a mejorar las condiciones de transitabilidad del sector, sin perjuicio de lo cual y con la finalidad de lograr un mayor entendimiento de la cuestión sub examine -debido a las especiales características de las obras y merituando las condiciones geográficas del lugar-, resulta atinado destacar varios aspectos de vital importancia que rodean la problemática investigada.

En razón de ello, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó a la autoridad vial la materialización de convenios con las autoridades de las provincias de Salta y Jujuy con incumbencia en materia ambiental y obras públicas, en pro de brindar soluciones alternativas que traigan aparejada la implementación de un sistema de tareas conjuntas con motivo de los serios y constantes problemas originados en los cambios de las condiciones hidrológicas y meteorológicas que indefectiblemente afectan varios tramos de la Ruta Nacional N° 34, en especial en la zona que abarca las localidades de Tartagal y General Mosconi. Asimismo,

requirió la intensificación de la señalización vertical y horizontal existente en el sector antes individualizado.

En la referida oportunidad, esta Institución remarcó que la propia DNV había reconocido que muchos de los problemas existentes en la zona se deben a los cambios de las condiciones hidrológicas como consecuencia de la deforestación de la zona pedemontana. Tal situación da lugar a que el escurrimiento de las precipitaciones pluviales incremente su velocidad y arrastre material fino que obstruye las obras de arte y sea depositado en zona de camino y calzada con el consecuente corte frecuente de su transitabilidad.

A ello agregó que la Ruta Nacional N° 34 no integraba la Red Troncal Nacional que fuera concesionada, razón por la cual el rol de la Dirección Nacional de Vialidad se tornaba aún más relevante, toda vez que el Estado Nacional debe no sólo efectuar el debido control acerca de las condiciones que presenta el camino troncal, sino que, sumado a ello, debe procurar los medios y herramientas eficaces para satisfacer las necesidades de los usuarios, contratar a las empresas del sector para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento, reparación, ampliación y/o modificación en caso de corresponder y asegurar la su efectiva materialización.

Hasta la fecha, pese al tiempo transcurrido la autoridad vial no dio respuesta a los términos de la recomendación formulada y los antecedentes del caso fueron remitidos a la Secretaría de Obras Públicas de la Nación.

C) Agilización de un convenio con la Dirección de Vialidad de la provincia de La Pampa, para la reanudación de las obras de pavimentación en la Ruta Nacional N° 152

La actuación de oficio se inició como consecuencia de los hechos denunciados en el Diario "La Arena", que daban cuenta de irregularidades en la Ruta Nacional N° 152, con motivo de la interrupción de los trabajos de pavimentación en el tramo comprendido entre las localidades de Puelches y Casa de Piedra, provincia de La Pampa.

Dada la magnitud de los hechos, esta Institución cursó un pedido de informes a la Dirección Nacional de Vialidad, oportunidad en la cual se solicitó información acerca de los siguientes temas: a) motivos por los que se habrían suspendido las obras de pavimentación llevadas a cabo en la Ruta Nacional N° 152, en el tramo mencionado; b) si la empresa contratada incumplió las pautas contractuales y, en tal caso, las medidas adoptadas al respecto por esa Repartición; c) fecha estimativa de reinicio de las tareas en el sector antes individualizado, como también el plazo de ejecución de las mismas para dotar al tramo de medidas de seguridad vial aptas y apropiadas; d) califique el estado actual de la Ruta Nacional N° 152 en el trayecto que se cuestiona; e) si los usuarios pueden transitar en condiciones adecuadas y/o deben inexcusablemente desviarse al llegar a la zona afectada y escoger una vía alternativa; f) si se realizaron otras tareas dadas las condiciones y características de la zona (se requirió proveer un detalle de los trabajos ejecutados por el organismo vial y/o por las empresas contratadas a tales efectos); y g) si los usuarios de la citada ruta manifestaron su descontento con motivo de la interrupción de las obras de pavimentación y/o del estado de deterioro de los caminos troncales.

Del informe suministrado a esta Institución, se desprendía que efectivamente las obras contratadas se hallaban paralizadas desde agosto de 1998, con motivo de la demora en el pago de los correspondientes certificados de obra en que incurriera el Estado Nacional. Asimismo se pudo observar que se intentó arribar a un Acuerdo con la empresa contratista y que existían tratativas con la autoridad vial para solucionar en forma definitiva la problemática, extremo que

motivó la formulación de una requisitoria a la Dirección de Vialidad de la provincia de La Pampa.

Analizadas las respuestas brindadas, el Defensor del Pueblo de la Nación formuló una recomendación a la Dirección Nacional de Vialidad, con el fin de que sean agilizados los trámites pertinentes a efectos de que sea materializado el convenio con la autoridad vial de la provincia de La Pampa, con la consiguiente reanudación de las obras de pavimentación en la Ruta Nacional N° 152 en el tramo que une las localidades de Puelches y Casa de Piedra, como también la intensificación de las tareas provisorias en el sector hasta tanto sean reiniciadas las obras.

Tampoco en esta oportunidad la Dirección Nacional de Vialidad dio respuesta a la recomendación de referencia, razón por la cual fueron comunicados los antecedentes del caso a la Secretaría de Obras Públicas.

D) Persisten los problemas en la ruta nacional N° 33 en el tramo que llega a la ciudad de Rufino, provincia de Santa Fe

Durante el transcurso del año 1999 continuó abierta la investigación vinculada con la Ruta Nacional 33, que data del año 1997. Al respecto, es dable indicar que la adjudicación del C.O.T. N° 32 “Empalme RUTA 5 (Km. 321) - Empalme Ruta 7 (km. 534,61)” tampoco fue materializada, pese al considerable lapso transcurrido, por no contarse con la aprobación presupuestaria necesaria.

No obstante ello, periódicamente se solicitan informes a la Dirección Nacional de Vialidad con el fin de conocer las tareas transitorias llevadas a cabo como obras de Administración frente a la falta de presupuesto.

2.2.2. Rutas Provinciales

Nuevamente durante el año 1999, se ha visto incrementado el flujo de actuaciones relacionadas con el estado en que se hallan varios tramos de las rutas provinciales, con motivo de notas periodísticas y cartas de lectores publicadas en los Diarios del interior del país, que daban cuenta de las problemáticas existentes en los caminos troncales de varias rutas provinciales.

En los casos investigados por esta institución, se ha requerido la colaboración de las autoridades viales de las provincias de Buenos Aires, San Luis, La Pampa, San Juan, entre otras, quienes han suministrado información sobre los puntos objetados.

También pudo detectarse la falta de presupuesto de los gobiernos provinciales para hacer frente a los problemas que mantienen los usuarios con motivo del estado de deterioro (muchas veces de abandono) de los caminos.

2.2.2.1. Exhortaciones Formuladas

A) Ruta Provincial N° 510 a cargo de la Dirección de Vialidad de la provincia de San Juan

Esta actuación de oficio se inició como consecuencia de los hechos que fueran denunciados en una nota periodística publicada en el matutino “Diario de Cuyo”, donde se advertía el progresivo deterioro de los caminos que atraviesan la provincia de San Juan.

Luego de solicitar los pertinentes pedidos de informes a la autoridades involucradas en la contienda, esta Institución merituó las peculiares características de los caminos troncales nacionales y provinciales que atraviesan la provincia. Se logró reconocer que las autoridades con incumbencia en materia vial consultadas han tomado cartas en el asunto tratando de paliar los problemas que presentan las totalidad de las Rutas cuestionadas, a pesar de no contar con suficiente presupuesto para llevar adelante la ejecución de tareas en términos más rápidos y eficaces, según remarcaran ambos organismos en sus respuestas.

No obstante, pudo visualizarse el estado de deterioro de determinados tramos de las Rutas Provinciales Nros. 510 y 430 y que la propia autoridad provincial había destacado en un informe elevado a esta Institución que la Red Vial Provincial denotaba especiales características debido a que en determinados sectores circula una significativa cantidad de vehículos, mientras que en otros se advierte una notoria escasez de usuarios, como también la influencia de factores climáticos y ambientales (tales como lluvias, crecientes de ríos, entre otros) que indefectiblemente repercuten en forma directa en los caminos, obstaculizando en varios tramos la adecuada circulación de vehículos y/o provocando considerables deterioros en la masa asfáltica y en las áreas pavimentadas.

En consecuencia y toda vez que aún no había tomado conocimiento de que se hubiesen desarrollado estudios técnicos o ambientales con la finalidad de arribar a una solución definitiva y/o lograr la búsqueda de alternativas que conlleven una minimización de los efectos climáticos y físicos de la zona en pro de evitar que vuelvan a repetirse situaciones que hubieran podido evitarse de haber sido previstas con antelación por personal técnico idóneo, el Defensor del Pueblo de la Nación exhortó a la Dirección de Vialidad de la provincia de San Juan la adopción de las siguientes medidas:

- a) La realización de tareas y estudios técnicos en forma conjunta con las autoridades provinciales, comunales y/o asociaciones intermedias con incumbencia en materia ambiental que permitan brindar soluciones eficaces a las problemáticas existentes en varios tramos de las Rutas Provinciales Nros. 510 y 430, en especial en el camino que va a la Reserva de San Guillermo y en la huella que conecta la localidad de Malimán con la Mina El Fierro.
- b) El emplazamiento de un badén de hormigón sobre el Río Blanco para acceder en forma adecuada al tramo que une las localidades de Malimán y Puesto El Chinguillo.

Pese al tiempo transcurrido, no se recibió respuesta alguna sobre los puntos que fueran exhortados.

B) Mejores condiciones de seguridad y transitabilidad en la Ruta Provincial 192

Esta actuación se inició como consecuencia de la presentación efectuada por un ciudadano en la cual cuestionaba el estado de deterioro y la falta de mantenimiento y de medidas de seguridad de la Ruta Provincial N° 192 y manifestaba haber realizado diversos reclamos ante las autoridades viales, sin haber obtenido respuesta.

Con motivo de los hechos denunciados, esta Institución solicitó informes a la Dirección de Vialidad de la provincia de Buenos Aires en varias oportunidades y las respuestas brindadas por la citada Repartición fueron en término comunicadas al presentante.

Sin perjuicio de ello, el interesado acompañó fotografías que denotaban, a claras luces, el deterioro de la masa asfáltica, la falta de señalización en el sector, el deplorable estado de las banquetas y la ausencia de indicación de cruces, entre otros aspectos.

Las circunstancias apuntadas permitieron merituar que el sector no contaba con medidas de seguridad vial adecuadas que puedan traer aparejada la disminución de los accidentes que han acaecido en la Ruta Provincial N° 192 o, por lo menos, que adviertan al usuario acerca de las características en que se encuentra el camino.

El cuadro descripto evidenció que los problemas que se denunciaron en el curso de esta investigación persistían, como también que pocos han sido los trabajos “por administración” realizados en el sector en los últimos años, en atención a que, según indicara el organismo vial involucrado, no existiría presupuesto que pudiera destinarse a tales fines.

En tales condiciones, esta Institución exhortó a la Dirección de Vialidad de la provincia de Buenos Aires el arbitrio de los medios necesarios para dotar a la Ruta Provincial N° 192 de adecuadas medidas de seguridad y prevención vial, como también la intensificación de las señalizaciones verticales y horizontales en los sectores más críticos.

Tampoco en este caso se recibió respuesta por parte del organismo vial.

2.2.3. Autopistas

El ingreso de actuaciones relacionadas con los problemas que tienen los usuarios de las Autopistas que integran la Red de Acceso a la Ciudad de Buenos Aires se mantuvo similar al año 1998.

Las cuestiones traídas a estudio por parte de ciudadanos en su mayoría residentes en la Ciudad de Buenos Aires o en el conurbano bonaerense no agregaron ningún factor novedoso a los ya investigados por esta institución en los años anteriores.

Nuevamente, los planteos se hallaron vinculados al retraso en las obras públicas, falta de iluminación, falta de reparación de roturas que sufrieran sus vehículos (averías), la insuficiente señalización de los trayectos, solicitud de instalación de puentes o rampas peatonales, cambio de circulación de vehículos, entre otros.

En todos los casos, esta Institución procedió a requerir informes al Organo de Control de la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires a fin de conocer las medidas adoptadas por esa autoridad de contralor. Se advirtió que en varios casos no fueron respondidas las inquietudes y reclamos formulados por los ciudadanos -quienes recién tuvieron información sobre sus problemas, al acudir a esta Institución- y que no se cuenta con un procedimiento cabal que permita a la Autoridad de Control verificar las averías denunciadas por los usuarios, limitándose tan sólo a reproducir los dichos de la empresa concesionaria, sin efectuar análisis sobre el contenido de sus afirmaciones.

2.3. BANCOS

2.3.1. Banco Hipotecario S.A.

Nuevamente las presentaciones vinculadas con el obrar del Banco Hipotecario S.A. (BH) se han incrementado de manera considerable durante el año 1999 en más de un 100% respecto de 1998. Cabe señalar que, en la mayoría de los casos denunciados, esta Institución procedió a tratar la problemática general de todo un complejo habitacional de viviendas o Barrio, no obstante las cuestiones relativas a la evolución del préstamo o a las solicitudes individuales de subsidios o planes de refinanciación.

Las principales temáticas denunciadas ante esta Institución giraron en torno a los siguientes puntos, a saber:

1) Recálculos de los saldos de deuda

Revalúos que efectuara el BH SA con motivo del dictado de la Ley de Privatización N° 24.855, en conformidad con las previsiones del artículo 38 del citado ordenamiento, sin que los ciudadanos puedan acceder en debida forma al mecanismo empleado por las autoridades bancarias, que arrojaran excesivas tasaciones de las viviendas comprendidas en cada operatoria.

Los prestatarios solicitan a esta Institución la revisión de los saldos de deuda a los efectos cancelatorios, manifiestan que las diferentes modificaciones que sufrieron sus mutuos, demuestran que hoy en día sus viviendas se encuentran sobrevaluadas, a pesar de que la entidad realizó la tasación antes referida.

2) Solicitud de planes de financiación acorde a los ingresos del prestatarios

Los ciudadanos requieren que, por intermedio del Defensor del Pueblo, sea otorgado un plan de financiación con motivo de la mora en el pago en término de las cuotas, acorde a los ingresos del grupo familiar. También, en su mayoría, solicitan la reducción del servicio, por resultar el monto altamente superior al 25% de los ingresos, en infracción a lo previsto en el art. 39 de la ley 24.855.

3) Defectos de construcción o vicios ocultos que presentan las viviendas

Varios son los Barrios emplazados en distintas provincias, que han denunciado los vicios ocultos que presentan las viviendas. Tanto la entidad intermedia o constructora como el Banco desconocen su responsabilidad.

4) Falta de información adecuada y veraz en torno a la evolución de los préstamos y al correcto saldo de deuda que cada operatoria registra, y de respuesta a los reclamos formulados

5) Modificación de la tasa de interés

6) Solicitud de los beneficios consagrados en el artículo 13 de la ley 24.143, frente a las dificultades económicas para afrontar el pago de las cuotas

En su mayoría, los prestatarios plantearon la demora en que incurre el Banco en el otorgamiento del beneficio. Argumentan también, que al denegarse el subsidio, la entidad no les explica las razones del rechazo. Es del caso señalar que la mayoría de los ciudadanos que efectuaron consultas telefónicas o presentaciones durante el año 1999 desconocían la herramienta otorgada por el Art. 13 de la ley 24.143, ratificada por el Art. 17 inc. c) de la ley 24.855

7) Intimaciones recibidas por los adjudicatarios que fueran enviadas por estudios jurídicos contratados por la entidad en cuestión, bajo apercibimiento de desalojo de las viviendas. Ejecuciones iniciadas por la entidad bancaria

Los reclamos provinieron de ciudadanos de distintos puntos del país entre los que se destacan las provincias de Río Negro, Salta, Neuquén, Misiones, Córdoba, Corrientes y Buenos Aires.

Un aspecto relevante lo configura la gran cantidad de presentaciones formuladas por Legisladores Provinciales, Honorables Concejos Deliberantes, Municipios y Asociaciones No Gubernamentales, donde manifestaron su gran preocupación por la situación de los prestatarios

y solicitaron la urgente intervención de esta Institución, debido a la incidencia colectiva de la problemática.

Todas las presentaciones fueron admitidas habiéndose cursado las correspondientes requisitorias al BH S.A. con el fin de brindar a los interesados información acerca de los problemas que denunciaron, pudiéndose constatar en varios casos que las manifestaciones volcadas por las autoridades bancarias en sus informes no condicen con la crítica situación en que se encuentran los prestatarios.

Por su parte, cabe resaltar que en varios casos se lograron buenos resultados y soluciones efectivas a los problemas denunciados como ser: otorgamientos de planes de refinanciación adecuados a los ingresos de los peticionantes, cancelación total del saldo de la operatoria por fallecimiento de su titular, otorgamiento de subsidios por aplicación del Art. 13 de la ley 24.143, aunque en menor medida que el año 1998.

No obstante, las presentaciones recibidas en el transcurso del año 1999 permitieron demostrar el grado de desinformación que tienen los adjudicatarios del país respecto a las medidas y políticas económicas instrumentadas por las autoridades bancarias, en especial en lo concerniente al recálculo de deudas (sobreevaluaciones), a las intimaciones masivamente cursadas y a las ejecuciones iniciadas.

2.3.1.1. Recomendaciones y/o Exhortaciones Formuladas

A) Suspensión de la totalidad de las intimaciones, ejecuciones extrajudiciales y judiciales iniciadas por un plazo mínimo 180 días y revisión de los saldos de deuda durante dicho lapso

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina se presentó ante esta Institución objetando los sistemas y criterios que el BH S.A. emplea para evaluar el otorgamiento de los beneficios contemplados por el artículo 13 de la ley 24.143, ratificado por el artículo 17 inciso c) de la ley 24.855.

Luego de efectuar un profuso análisis de las leyes 24143 y 24855 y de ser evacuada la requisitoria por la autoridad bancaria, el Defensor del Pueblo formuló una recomendación al BH S.A. a fin de que sean adoptadas las medidas que a continuación se detallan: 1) La inmediata suspensión de la totalidad de las intimaciones, ejecuciones extrajudiciales y judiciales iniciadas por un plazo mínimo de 180 días; 2) La revisión de los saldos de deuda de la totalidad de las operatorias, tanto globales como individuales, a efectos de determinar el correcto valor venal de las viviendas, dentro del término enunciado en el punto 1); 3) La agilización de los procedimientos empleados por esa entidad a los fines del otorgamiento de los beneficios consagrados en el artículo 13 de la ley 24.143, como también de los casos en los que el prestatario hubiere pedido un plan de refinanciación; y 4) En los supuestos de refinanciaciones de deudas, la tipificación de un interés no superior al 9% y, en el mismo sentido, la utilización de la tasa mencionada para aquellos casos en que se apliquen intereses punitivos, conforme lo establecido en los incisos c) y f) del artículo 38 de la ley 24.855.

Entre los aspectos más relevantes, se tuvo en cuenta que, al momento de dictarse la ley de privatización del BHN, los adjudicatarios no fueron debidamente informados sobre los cambios operados que nuevamente conllevaron la reestructuración y modificación de sus mutuos hipotecarios y, lo que torna aún más gravosa la situación, siquiera habían recibido

respuesta a los reclamos que formularan ante las distintas Delegaciones del país en procura de obtener un detalle pormenorizado de las nuevas medidas aplicadas.

Asimismo, se resaltó que en varias provincias el Banco no sólo había enviado intimaciones perentorias a los prestatarios, iniciado el remate de las viviendas sino que también innumerables ejecuciones judiciales se encontraban en etapa de dictar la respectiva sentencia de remate, todo ello a pesar de los pedidos de refinanciación de deuda o subsidios de adhesión al artículo 13 de la ley 24.143, que obraban en poder de la entidad.

El Defensor del Pueblo meritó que la dificultosa y delicada situación que padecen los prestatarios también se reflejaba en las especiales circunstancias que atraviesa el Estado Nacional, que conllevó la elaboración y elevación al Congreso de la Nación de un proyecto de ley por el cual se requería la declaración en emergencia de la situación laboral, económica y social del país como también la financiera del Estado por el término de 1 año, prorrogable por igual período.

La imposibilidad de atender en término los compromisos patrimoniales con recursos estatales genuinos fue un factor determinante para las autoridades del Poder Ejecutivo Nacional, habiéndose previsto -inicialmente en el proyecto de referencia - la revisión de los contratos del sector público nacional (excepto los que culminan privatizaciones), la suspensión de los juicios contra el Estado y la ejecución de sentencias en dinero, y la consolidación en el Estado Nacional de las obligaciones vencidas o de causa entre el 1 de abril de 1991 y el 31 de diciembre de 1999.

La emergencia social y económica que el propio Estado reconocía indefectiblemente traería aparejada una mayor repercusión en todos los ciudadanos que revisten el carácter de prestatarios, los cuales a su vez han sido afectados por las medidas impositivas dictadas.

En consecuencia, en la recomendación examinada, esta Defensoría remarcó que el BH S.A. con mayor vehemencia debería reconocer la real y dificultosa performance de los adjudicatarios del país, debiendo arbitrar las soluciones de fondo que permitieran plenamente amparar la continuidad de los mutuos y, consiguientemente, la permanencia habitacional, en conformidad con el mandato constitucional que garantiza el derecho de acceso a una vivienda digna (artículo 14 bis de la Carta Marga).

El Banco, al evacuar su informe, señaló -entre otros aspectos- que no podía proceder a la suspensión solicitada, ya que ello directamente afectaría la cartera crediticia del Banco y su proceso de privatización; y que conllevaría a "... una clara afectación del capital operativo del banco, debiendo tomarse en consideración que el recupero de los préstamos otorgados en el pasado constituye el eslabón necesario para asegurar la continuidad crediticia de la Institución. En este sentido, cabe puntualizar que de adoptarse una decisión suspensiva de procedimientos como la que se proponía, el Estado Nacional debería contemporáneamente establecer una asignación presupuestaria adicional que, en carácter de subsidio, atendiera el pago de los servicios hipotecarios de los deudores morosos alcanzados por la medida suspensiva, durante todo el lapso de su vigencia, lo que permitiría no trasladar al Banco el detrimento económico que la decisión podría ocasionar a la Institución".

B) Propuesta al Jefe de Gabinete de Ministros con motivo de la delicada situación de los prestatarios del país

La respuesta brindada por la entidad bancaria, reseñada en el punto anterior, motivó al Defensor del Pueblo de la Nación a exhortar al Jefe de Gabinete de Ministros, la adopción de

las siguientes alternativas: 1) Que la representación mayoritaria del Estado Nacional en el BH S.A. adoptara las medidas oportunamente recomendadas por esta Institución, o en su defecto 2) Que mediante el uso de esa mayoría, el Estado Nacional realizara una oferta de compra concreta de todos los créditos litigiosos en los valores que objetivamente tienen los mismos en el mercado financiero, en conformidad con las previsiones del artículo 25, inciso b) de la Ley 24.855; a tales fines se podría disponer del exceso de los fondos existentes en el BH S.A., en la cuenta "Previsiones para deudores".

En tal oportunidad, se hizo hincapié en los casos en los cuales esta Institución había intervenido, que se correspondían con los deudores contenidos en la Comunicación A 2257 del BCRA, es decir deuda de clientes clasificados como irrecuperables y totalmente provisionados por riesgo de incobrabilidad y que, por lo tanto, en su momento el BH S.A. eliminó del activo. Esta circunstancia se refleja en el último balance disponible (31 de diciembre de 1998), en la Cuenta de Orden "Deudores Clasificados como Irrecuperables", ascendiendo el importe a \$97.170.000.-, con lo cual tampoco se afectarían los fondos fiduciarios objeto de la securitización.

También se resaltó que lo sostenido por el Banco no resultaba correcto, por cuanto se lo conduciría al colapso financiero, toda vez que el monto de los deudores en crisis, según los propios Estados Contables del banco, era de \$97.170.000.-, siendo las previsiones para préstamos al 31 de diciembre de 1998, de \$437.334.000.-. Por otra parte, se destacaba que las previsiones mínimas exigidas por la normativa del BCRA sobre el balance en cuestión era de \$183.430.000.-, con lo cual el BH S.A. tenía un exceso de provisionamiento de \$253.904.000.-. Con este contexto de provisionamiento, emanado de los propios balances del BH S.A., de ninguna manera se puede sostener que la entidad bancaria entraría en una situación de derrumbe financiero.

Finalmente, esta Institución expresó que, de no adoptarse una solución para la cuestión, podría incidir negativamente sobre el proceso de privatización pendiente, en particular si esta Institución necesitara iniciar acciones judiciales.

C) Suspensión del cobro de los servicios hipotecarios en la provincia de Corrientes para los prestatarios que revisten condición de agentes estatales

Como consecuencia de la angustiante situación social y salarial que padecía la provincia de Corrientes y ante el pedido efectuado por el Defensor de los Vecinos de la ciudad de Corrientes, se recomendó la urgente suspensión del cobro de los servicios hipotecarios en esta provincia a los empleados estatales que revestían la condición de prestatarios, así como también se agilizará el procedimiento utilizado para acordar el subsidio del art. 13 de la Ley 24.143.

Al responder, el Banco señaló que:

- a) la suspensión generalizada del cobro de los servicios de los créditos que se peticionaban, sin análisis particularizado respecto de la posibilidad de refinanciamiento de los servicios en mora o de encuadramiento de los beneficiarios en los alcances del art. 13 de la ley 24.143, comportaría una clara afectación del capital operativo del Banco, debiendo tomarse en consideración que el recupero de los préstamos otorgados en el pasado constituye el eslabón necesario para asegurar la continuidad de la actividad crediticia del Banco.
- b) la problemática planteada con motivo de las dificultades que atraviesan los empleados públicos prestatarios del Banco en la provincia aludida es una situación que acontece

actualmente en otros sectores de la misma provincia y de diversas regiones a lo largo y a lo ancho del país. Sobre la base de la equidad, el Banco debería hacer extensivo similar temperamento a una innumerable cantidad de otras situaciones, lo que produciría el colapso financiero de la entidad.

- c) cada prestatario afectado por dificultades económicas transitorias tiene la posibilidad de acercarse al Banco a fin de lograr la refinanciación de su deuda en mora o bien de solicitar la renegociación del crédito en base al art. 13 de la ley 24.143.
- d) a fin de agilizar el trámite del procedimiento empleado por la entidad a los fines del beneficio contemplado en la norma precitada, se indicó que próximamente se cargarían alrededor de 600 casos -de aplicación del beneficio- al Nuevo Sistema de Préstamos del Banco (NSP).

En base a la respuesta formulada, esta Institución entendió que la difícil situación económica y social por la que atravesaba la provincia impedía la pretensión de la entidad bancaria de que el adjudicatario continuara abonando las cuotas.

Si bien podría otorgarse caso por caso (ante la presentación por escrito del prestatario) un plan de refinanciación de la deuda en mora (generada por el atraso en los pagos por la crisis salarial), lo cierto es que las innumerables presentaciones llevadas por esta Institución permiten demostrar la significativa demora en que incurre el Banco en el otorgamiento de este tipo de alternativas, sumado a ello los abusivos intereses que se incorporan a cada servicio, que es abonado fuera de su vencimiento.

El resultado de las distintas investigaciones ha permitido demostrar que el otorgamiento tanto de una financiación como del subsidio del art. 13 de la ley 21.143 por parte del Banco no opera en forma automática frente a la petición concreta, sino que, por el contrario, son varias las etapas administrativas que deben satisfacerse a efectos de que se llegue a una respuesta para el prestatario; a ello se agrega que la mera solicitud en modo alguno suspende las medidas dispuestas por el banco en cuanto a la ejecución (tanto extrajudicial como judicial) de la deuda que registra el préstamo; en otras palabras, si un adjudicatario solicita el encuadramiento en la citada norma dada las dificultades económicas por las que atraviesa él y su grupo familiar y registra una deuda en el pago de las cuotas mensuales (mayor a tres meses) la entidad continuará con las acciones y gestiones administrativas (v.g. libramiento de intimaciones a través de estudios jurídicos contratados, envío de cartas documentos) y, en su caso, judiciales tendientes a ejecutar la deuda (mora en el pago de los servicios), con prescindencia de la presentación que efectuara.

Lo expuesto, motivó a que fueran enviadas a la Ex-Subsecretaría de Bancos y Seguros de la Nación los antecedentes del caso, sin que hubiese dado respuesta.

D) La situación de desinformación en que se hallan los prestatarios de San Carlos de Bariloche:

La problemática de esta zona del país, materializada en la gran cantidad de actuaciones iniciadas durante el año 1999, dio origen a que esta Institución formulara, en los términos del artículo 28 de la ley 24.284, una recomendación a la entidad bancaria en la que se resaltó que bajo ninguna óptica podía admitirse que sean equiparados los trabajadores argentinos humildes que confiaron en el Estado y, que por su intermedio pudieron obtener una vivienda digna a través del BH con sustento en otras previsiones normativas y legales a las actualmente vigentes, con los mutuos hipotecarios bancarios otorgados por entidades

financieras privadas autorizadas para funcionar por el BCRA, en su gran mayoría conformadas por capitales extranjeros.

Es así que aparecía como irrazonable englobar en “la misma bolsa” a las personas que, por ejemplo, durante 1983 o 1984 solicitaron un préstamo hipotecario, con aquéllas que hoy en día quieran requerirlo, debido a la gran oferta que existe en el mercado, la que es por todos públicamente conocida.

La pofomance de un ciudadano que hoy pretende adquirir un préstamo hipotecario a través del BH o por intermedio de cualquier entidad financiera privada, reviste -sin excepción- características jurídicas y fácticas muy distintas a las de aquél que acudió al BHN muchos años antes de que se privatizara y que reunió los recaudos en tal oportunidad exigidos, debido a la finalidad netamente social del banco.

Entre otras consideraciones se solicitó a través de la respectiva recomendación, que el Banco efectuara una auditoría interna en esa ciudad para la realización de nuevas tasaciones, comparación de pagos ya materializados con el saldo de deuda y la entrega de un listado detallado donde constaran las cuotas abonadas y las pendientes, con sus montos. Asimismo, se requería la apertura de sucursal del banco en la ciudad, ya que la más próxima se encuentra en la ciudad de Neuquén, a 400 km.

La respuesta del banco fue terminante, sólo accedería a la posibilidad de la apertura de una oficina comercial en el lugar, en la eventualidad de extenderlo a otros sitios del país. Teniendo en cuenta el último informe remitido por la entidad, recién para el año 2001 se proyecta la apertura de una Sucursal en la ciudad de San Carlos de Bariloche.

E) Modificación al sistema informático del Banco Hipotecario SA Entrega a cada prestatario de un listado detallado.

Como consecuencia de la problemática que denunciara una adjudicataria por el excesivo valor que arrojaba el saldo de deuda de la operatoria de la que era titular, sumado a las innumerables quejas de prestatarios que demostraban la dificultad en lograr el reconocimiento de varios pagos que efectuaran al Banco desde que se originó el respectivo mutuo, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó al BH SA, en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284, el arbitrio de los medios necesarios a efectos de que -a la brevedad posible-, fuera modificado el sistema informático vigente, denominado “Nuevo Sistema Préstamo” (N.S.P.) en todas las Sucursales bancarias del país. Ello con la finalidad de que los adjudicatarios pudiesen contar con un procedimiento ágil y de acceso inmediato que permita la entrega, sin costo alguno, de un listado detallado vinculado con su préstamo, donde constaran los siguientes ítems: a) Número de operatoria y nombre de su titular; b) Saldo total de deuda con indicación de las cuotas ya abonadas y su monto; y c) Número de cuotas faltantes a los efectos de la cancelación total del préstamo y su valor, con expresa discriminación de la tasa de interés mensual aplicada en cada servicio que se genere y los seguros (en caso de haber sido concertados) con su correspondiente monto.

Al contestar su informe, el señor Presidente de la entidad bancaria, manifestó que en forma mensual el Banco enviaba a cada deudor un resumen de cuenta en donde constan o pueden fácilmente deducirse entre otros conceptos: el número de operatoria y su titular, el saldo de deuda, el número de cuota que se devenga, el número de cuotas faltante, la tasa aplicable, la mora registrada, y las primas.

Asimismo, indicó que la posibilidad de incurrir en un grado de mayor descripción en torno a cada crédito y/o la redefinición informática, quedaba librada "... al análisis a practicar en torno a la razonabilidad del desarrollo requerido y los costos involucrados".

Resultando insatisfactoria la respuesta suministrada por la entidad bancaria cuestionada, fueron remitidos los antecedentes del caso a la Ex-subsecretaria de Bancos y Seguros, quien sólo se limitó a adjuntar copia de los informes suministrados por el Banco, sin realizar observación alguna sobre su contenido y actuación en este caso, por lo que se formuló un informe especial ante la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo.

F) Entrevista personal con un prestatario a efectos de llevar a cabo un estudio pormenorizado del mutuo del que resulta titular

Con motivo de la presentación iniciada ante esta Institución por un ciudadano, donde señalaba la aplicación excesiva de intereses en el servicio mensual hipotecario del que resultaba titular, la modificación unilateral de las pautas contractuales oportunamente suscriptas (en el respectivo mutuo), el incremento de la cuota mensual, y la falta de reconocimiento de varios pagos que abonara en el año 1985, esta Institución -luego de solicitar en varias oportunidades informes al BH SA-, recomendó el arbitrio de los medios necesarios con la finalidad de que, a la brevedad posible, se concretara una entrevista personal con el adjudicatario, para que se llevara a cabo un estudio pormenorizado del mutuo a efectos de demostrar con absoluta precisión si los pagos cuestionados correspondientes a los servicios Nros. 4/85 (primer pago), 5/85, 6/85, 7/85, 8/85, 9/85, 10/85, 11/85, 12/85 1/86 y 2/86 fueron en debida forma computados y devengados del saldo total de deuda que registra la operatoria.

En la referida oportunidad, esta Defensoría expresó que de las constancias arribadas al sub examen, a claras luces se desprendería la existencia los varios pagos realizados por el interesado en torno a la operatoria cuestionada a través de la ex-Sucursal Avellaneda durante el año 1985 y principios de 1986, y que los recibos de pago fueron emitidos en su oportunidad por la citada Delegación, en la actualidad cerrada, conforme surge de los sellos insertos en los mismos.

En razón de ello, en modo alguno puede dejar de reconocerse que tales comprobantes fueron confeccionados por la entidad bancaria cuestionada, con tan sólo aseverar que no cuenta con la documentación respaldatoria, sustentando tal extremo en el lapso temporal transcurrido, cuando del legajo del préstamo que obraba en poder del BH SA debiera existir constancia fiel de la totalidad de los antecedentes relativos al mutuo y, por ende, de los recibos de cualquier erogación que se efectúe.

A ello se agregó que no podía oponerse al interesado la modificación operada en la registración administrativa de las cuotas mensuales de toda la cartera crediticia, que el año 1986 permitió el cambio del sistema denominado "C.U.P.E.D." por el "N.S.P.", máxime si se repara en que el propio Banco en el Memorando N° 99/99, agregado en copia a la investigación indicó que no se tienen antecedentes del anterior sistema debido a su antigüedad.

El Banco informó que sería adoptada la propuesta de esta Institución, no obstante lo cual, consultado que fuera el interesado manifestó que pese a las gestiones realizadas por el Defensor del Pueblo en su caso, las autoridades del Banco no lo habían convocado.

2.3.1.2. Aplicación del Subsidio Previsto en el Artículo 13 de la Ley 24.143

Los planteos relativos a obtener el encuadramiento de los beneficios consagrados en el artículo 13 de la ley 24.143, para aquellos supuestos en los cuales los titulares de las operatorias presentasen serias dificultades económicas para afrontar los servicios mensuales hipotecarios, se han visto incrementados en el año 1999.

Principalmente, se remarcó a los ciudadanos que trajera a estudio de esta Institución temáticas de esta índole, como ser la disminución de sus ingresos mensuales o la falta de trabajo que imposibilitaba el pago de las cuotas, que debían acudir a las Sucursales correspondientes a fin de presentar formalmente la solicitud y la documentación respaldatoria.

Se ha logrado que el Defensor del Pueblo de la Nación intercediera ante las autoridades bancarias para brindar a los reclamantes soluciones concretas. No en todos los casos, los resultados fueron positivos, ya que se ha visto graficada la demora en que incurre la entidad en el análisis de los requisitos exigidos por la reglamentación, como también respecto a los estudios socio-económicos realizados por los profesionales designados y, la respuesta dada a la gente (en muchos casos la demora data de más de dos años desde la petición del ciudadano).

Es dable destacar que la Ley 24143 (del 23/9/92) modificó la Carta Orgánica del BHN (ley 22232), y entre otras consideraciones, el legislador estableció en el artículo 13 que la entidad bancaria debía constituir un fondo especial destinado a subsidiar los servicios de reembolso de los prestatarios afectados por situaciones de emergencia económicas.

Dicho fondo se halla conformado con el 2% de las sumas ingresadas en concepto de intereses percibidos por préstamos para la vivienda, el Banco por su parte estaba facultado para dictar la reglamentación destinada a fijar los recaudos para: a) la constitución del fondo, 2) el otorgamiento de dichos subsidios, y 3) sus alcances económicos sociales.

Ello demostró que desde la creación del fondo para subsidiar a la gente con serias dificultades económicas, quedó delegado en la propia entidad la reglamentación (a través de Resoluciones de Directorio) de los aspectos y mecanismos tendientes a otorgar o no el beneficio consagrado en la ley (que a esa época era totalmente estatal).

Por su parte, la ley de privatización N° 24.855 mantuvo el subsidio. Por el artículo 17 de la citada norma, se dispuso que el BH SA debía mantener determinadas actividades, en las condiciones que fije el Poder Ejecutivo Nacional y por el plazo de 10 años, estableciendo en el inciso c) "Preservar la constitución del fondo especial previsto en el art. 13 de la ley 24143 en los términos allí establecidos".

El Decreto N° 924/97 (reglamentario de la ley 24.855) estableció en el artículo 33 que dicha obligación impuesta al Banco (la de mantener el fondo y por consiguiente el subsidio) "será considerado como una reserva para riesgos en curso y tendrá el tratamiento que en cada caso corresponda".

2.3.2. Banco Central de la República Argentina

Las quejas presentadas ante esta Institución relacionadas a inconvenientes suscitados con el BCRA trataron de temas tales como: falta de devolución de inversiones en entidades cerradas por el Ente Rector, billetes o monedas falsas, oposición al proyecto de dolarización, falta de reconocimiento de pagos de impuesto realizado en un ex-Banco.

Las ex-entidades más mencionadas en las actuaciones referidas a la demora de los ex-Bancos en restituir los depósitos, se puede mencionar al ex-Banco Integrado Regional, ex-Banco Integrado de Desarrollo, ex-Banco del Interior y Buenos Aires, ex-Banco Comercial del Norte, ex-Banco Basel.

Atento a que en la mayoría de los casos citados se habían remitido los antecedentes al Procurador General de la Nación, ante la eventualidad de existir hechos presumiblemente delictivos de acción pública, por parte de los funcionarios actuantes, se envió a los interesados copia de las resoluciones correspondientes.

Asimismo, en virtud de que existían acciones judiciales en trámite con motivo de la quiebra de las entidades, se comunicó los Juzgados intervinientes a fin de que los quejosos presenten sus respectivos reclamos y/o verifiquen sus créditos.

Otras actuaciones, en consideración a la índole de los temas tratados, fueron derivadas al BCRA tales como los casos de entrega de billetes falsos por parte de entidades financieras, o al ex-Ministerio de Economía y obras y Servicios Públicos en el reclamo por la dolarización de la economía.

Es de destacar que, tal como siempre realizó esta Institución a través de los correspondientes pedidos de informes al Ente Rector, ya sea ante la presentación de denuncias o mediante actuaciones de oficio, se trató de investigar la conducta que tuvo el BCRA al ejercer sus funciones de contralor del sistema financiero argentino.

Como corolario de ello resultaron las resoluciones por medio de las cuales se remitieron los antecedentes al Procurador General de la Nación, a que se aludiera precedentemente.

A fin de ejemplificar, a lo largo de estos años, la cantidad de casos en los que intervino esta Institución, basta nombrar las entidades financieras involucradas, destacándose, además de los ya nombrados los bancos: de la Provincia de Mendoza, de Previsión Social S.A., de Mendoza S.A., Feigin, de la Provincia de Tierra del Fuego, Créditos Luro S.A., Banco Unión Comercial e Industrial S.A., Platense, de Crédito Provincial, UBN-Medefín, Patricios, Multicrédito, Mayo.

Por otra parte, se plantearon numerosas denuncias respecto a tarjetas de crédito, operaciones con cajeros automáticos, relaciones entre clientes y entidades privadas, pago de salarios mediante tarjetas de extracción, adelantos de fondos efectuados por SEDESA, ante la suspensión de entidades, entre otros aspectos.

Dichos cuestionamientos, que afectan a los usuarios del sistema financiero, encontraron como respuesta del BCRA, lo estipulado en la RUNOR 1, Capítulo XI, respecto a que "Las cuestiones que se susciten entre las entidades financieras y su clientela deben ser dirimidas entre las partes, sin intervención del Banco Central".

Ello no hace más que acentuar, por lo tanto, la desprotección en que se encuentran los usuarios del sistema financiero, ante la diferencia de recursos de ambas partes contractuales, llámense éstos recursos profesionales, económicos o, de infraestructura.

Lo expuesto motivó, además, que se elaborara, en los términos de los artículos 30 y 31 de la Ley 24.284, el correspondiente Informe Especial a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, a fin de poner en conocimiento de la misma los hechos a los que se hizo referencia.

2.3.3. Bancos Privados

Las presentaciones efectuadas ante esta Institución por problemas con entidades bancarias del ámbito privado, trataron temas generales, tales como: débitos de compras no reconocidas por los titulares de tarjetas de créditos, ventas por medio de tarjetas no abonadas a los comerciantes por parte de las administradoras del servicio, inhabilitaciones por aperturas de cuentas supuestamente no efectuadas por el reclamante, emisión de tarjetas o renovación de las mismas sin autorización del quejoso, falta de monedas de 1 centavo, débito de los Bancos por servicios no prestados, extracciones de las cuentas bancarias desconocidas por los titulares, demora en la transferencia de fondos, falta de cierre de cuentas ante la solicitud de los titulares, etc.

En los casos como los expuestos, en atención a las características individuales de los reclamos, se solicitaron a las entidades las correspondientes aclaraciones o se derivaron las actuaciones a la Dirección Nacional de Comercio Interior.

También muchas quejas se relacionan con pedidos de asesoramiento a efectos de efectuar los pagos de deudas a entidades financieras absorbidas o fusionadas con otros Bancos, brindando en ese supuesto las aclaraciones pertinentes.

2.4. SERVICIO DE AGUA

2.4.1. Recomendaciones

A) Interrupción del servicio y facturación

Los inconvenientes denunciados por un ciudadano, en relación a la problemática presentada cuando, a pesar de no hacer uso del servicio de agua, la concesionaria mantiene la facturación sobre la propiedad, significó una amplia investigación por parte de la Defensoría, la cual finalmente concluyó con un informe especial a la Comisión Bicameral.

El usuario hacía referencia en su reclamo al hecho de que, hasta el 19/09/96 el importe abonado por el servicio era de \$53.11, luego el monto se fue incrementando a más de un 50%, lo que significó que dejara de abonar el servicio, en virtud de lo cual se produjo el corte del mismo el 13/10/97. Desconociendo el vecino, que a pesar de este corte, la empresa seguiría facturando, conforme lo determina el marco regulatorio.

Requerida la intervención de la Autoridad Reguladora, Ente Tripartito de Obras y Servicio Sanitarios (ETOSS), la misma señaló que “En lo que hace a la facturación de los servicios correspondientes a períodos posteriores a la efectivización del corte de los mismos, las áreas técnicas de este Ente Regulador se encuentran elaborando una normativa de carácter general que contempla la situación de que se trata que no se halla prevista con el grado de detalle suficiente en la documentación contractual la que será elevada a consideración del Honorable Directorio”.

Ante la respuesta brindada se indagó al Ente respecto de la posibilidad de suspensión del cobro del servicio, hasta tanto se dictaminara respecto del criterio a adoptar en este caso, en razón del perjuicio económico que se irrogaba al usuario; al respecto el ETOSS expresó que no se consideraba conveniente la adopción de un temperamento provisorio con carácter general hasta no tener definidas con mayor detalle las modalidades del sistema a aplicar.

Asimismo, para mayor ilustración, acompañó copia de la Resolución ETOSS N° 70/98, como antecedente a tener en cuenta sobre un reclamo concreto efectuado por ante el mismo. Por otra parte, de la propia información que referenciaba el ETOSS, se indicó que: "...el principio general en la materia es el que establece el inciso 'n' del artículo 29 del Marco Regulatorio aprobado por Decreto PEN N° 999/92, cuando al normar los deberes y atribuciones de la Concesionaria menciona: 'Cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos de los Capítulos VII y VIII del presente, y las modalidades que establece el Contrato de Concesión.' ... el artículo 50 del mismo cuerpo normativo señala: 'NORMA GENERAL. Es norma general de la Concesión en materia tarifaria que el Concesionario tendrá derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directa o indirectamente con los servicios prestados, al cobro de las tasas de conexión y desconexión, al cobro por la provisión de agua potable y servicios de desagüe cloacales en bloque y al cobro de todo otro concepto establecido en el Contrato de Concesión, con excepción de lo establecido en Artículo 49' "".

A su vez el artículo 51 dispone que: "OBLIGACIONES, Y FACULTADES DEL CONCESIONARIO. El Concesionario será encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva, de acuerdo con lo que prevé el Artículo 44 de la Ley Orgánica de OSN." El Artículo 11.6.1. del Contrato de Concesión, aprobado por Decreto N° 787/93 señala que: "El Concesionario tiene el derecho de facturar y cobrar todos los servicios que preste, según corresponda por los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento". El Reglamento del Usuario aprobado por Resolución ETOSS N° 32/94 sigue la misma orientación en varias disposiciones a saber: "Artículo 42°-OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS ... inciso 5) Pagar puntualmente los servicios que se le presten ... Artículo 44°- DERECHOS DEL CONCESIONARIO: ... inciso 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo" "Artículo 61° - PARA LA FACTURACION: El Concesionario tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores..." Artículo 67° - FACTURAS Y LIQUIDACION: El Concesionario es el encargado del cobro de los servicios. A tal efecto las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva, y su cobro judicial se efectuará..."

Por su parte, la Resolución N° 70/98, indicada precedentemente, consideraba que: "Conforme a las normas precitadas y a manera de axioma, el derecho del Concesionario a facturar surge de la prestación de los servicios y ésta a su vez está dada por su disponibilidad por lo que, verificándose la disponibilidad del servicio su facturación resulta procedente, y cuando la misma no se verifica desaparece el sustento fáctico y jurídico de dicha facturación"; explicitando que la normativa que debe implementar el Ente, para estos casos no fue lo suficientemente detallada por parte de la ex-prestadora, toda vez que en los 118 años de gestión, casi no efectuó cortes de servicio, por lo cual no hubo prácticamente problemas como el que se describe en la presente, finalmente en ese caso en particular, a través de la resolución se resolvió disponer la anulación de la facturación emitida sobre la finca del reclamante, hasta el momento en que se produjera la reconexión de los servicios.

De la respuesta brindada por el Ente, se advertía que la Autoridad Regulatoria aún no se había expedido respecto de la facturación que siguen recibiendo los usuarios, aún después de haberse procedido al corte efectivo del suministro. Al respecto, se debe tener en cuenta como primera medida, que, a diferencia de lo que ocurrió en la época de prestación por parte de la ex-O.S.N., la actual prestadora interrumpe el servicio ante la falta de pago, a ello se agregaba que la demora en la que incurría la Autoridad Regulatoria, ante la falta del dictado de la norma de carácter general que contemple estos casos, no solamente no protege los derechos de los

usuarios sino que, además, se encuentra ausente todo procedimiento eficaz para la solución, que repercute económicamente en los problemas que los ciudadanos planteen.

Las razones señaladas y, los antecedentes de la Resolución N° 070/98, y con el objeto de evitar posibles perjuicios a los usuarios, se recomendó al ETOSS para que adoptara para el caso investigado por esta Defensoría y, los que se encontraran en una similar situación el criterio utilizado en el acto resolutorio mencionado, hasta tanto se dicte una norma de carácter general, tomando asimismo, una resolución general a la brevedad. Como consecuencia de no adoptarse los criterios expuestos, fue que se elaboró el informe especial, al que se hiciera referencia.

B) Calidad del servicio

Un vecino hacía llegar su inquietud a la Institución, como consecuencia de los inconvenientes que mantenía con la concesionaria del servicio debido a la escasa presión de agua que recibía en su domicilio, sito en la provincia de Buenos Aires.

Al requerirse informes al ETOSS, éste puso en conocimiento de esta Institución que, con fecha 24 de noviembre de 1995, la Gerencia de Calidad de Servicio efectuó una medición de la presión de agua en las redes de la zona, dando como resultado la cifra de 4 metros de columna de agua (mca), hecho que además, por las constancias existentes en la Autoridad Reguladora era confirmado por la empresa, que reconocía que no se alcanzaba el mínimo contractualmente previsto de 10 mca.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución N° 86 ETOSS/96, "...la obligación de suministrar el servicio de agua potable con una presión de diez (10) metros de columna de agua en las condiciones establecidas en el Capítulo 4, Numeral 4.5. del Contrato de concesión, es exigible desde el día de toma de posesión en el área servida...", por lo tanto no existiendo resolución alguna que haya admitido la posibilidad de que el servicio de la zona involucrada sea prestado con una presión menor, existió incumplimiento contractualmente sancionable.

Asimismo, se advertía reincidencia por parte de la concesionaria, ya que un incumplimiento similar, dio lugar a la aplicación de una multa de \$ 5.675.-, mediante Resolución N° 58/96. Consecuentemente el Directorio del ETOSS resolvió multar a Aguas Argentinas S.A., por aplicación del Numeral 16.10.13 del Pliego de Bases y Condiciones, tratándose en el caso de una reincidencia, en un plazo menor a 1 año en el incumplimiento incluido en la cláusula 16.10.2, ya sancionada con anterioridad.

A raíz de las continuas respuestas parciales otorgadas por el Ente Regulador, se solicitó la remisión del expediente N° 12197-97, en cual se ventilaban las cuestiones tarifarias pendientes. Al analizar la documentación recibida, surgían las siguientes consideraciones: la Concesionaria reconocía que el servicio se presta con una presión que no alcanza el mínimo contractualmente previsto de 10 mca y, que, además, a criterio de la propia empresa, entiende que los valores obtenidos en las mediciones "...se consideran satisfactorios frente a los problemas estructurales que aquejan al servicio en la zona...". Tal aseveración importaba la admisión por parte de la empresa de que el problema que se trata, era de carácter general en la zona considerada.

Al respecto se destaca que, en caso de existir la imposibilidad de suministrar la presión mínima exigida en determinada área, la concesionaria se encuentra obligada a realizar

dicha presentación ante el ETOSS, obligación que conforme surgía de las constancias de los actuados, no fue cumplimentada por la empresa.

En relación a la problemática referida a la facturación se habían expedido las Gerencias de Economía, de Asuntos Legales, y de Calidad de Servicio, las que determinaron la necesidad de promover el análisis general del tema, mediante la creación de una Comisión integrada por representantes de cada una de las áreas involucradas, además de la Gerencia de Relaciones Institucionales, consecuentemente en fecha 28 de mayo de 1997 se formó el expediente N° 12197/97, en el cual tramitaba la composición de la Comisión propuesta y los estudios consecuentes. Dicha Comisión, al momento de realizarse la investigación, no había tomado decisión alguna en el tema, a pesar de haber transcurrido casi 2 años desde su creación.

Por lo tanto resultaba claro que ante una menor presión a la establecida correspondía una tarifa inferior, destacando que con el mismo criterio, debía restituirse a los usuarios de todas las zonas afectadas lo abonado en más, correspondiendo tales reintegros desde la toma de posesión o desde la entrada en vigencia de la Resolución 86/96, considerando que la obligación de la empresa surgía de la citada resolución, razón por la cual corresponderían tales reintegros a partir del dictado de dicha norma.

En mérito de lo expuesto, es que se recomendó al ETOSS facturar a todos aquellos usuarios que no se les presta el servicio en forma debida, de acuerdo a la calidad del servicio o de la presión de agua que reciben, como también se disponga la devolución de todo lo percibido en más hasta la fecha, con sus intereses aplicados de acuerdo a lo que percibe la concesionaria por mora. En virtud de que la respuesta brindada no se ajustaba a lo requerido, es que se encuentra en evaluación, su comunicación al Superior, conforme las prescripciones del artículo 28 de la Ley 24.284.

C) Medidores únicos en propiedades divididas en propiedad horizontal

El Administrador de un Consorcio de Propietarios de un edificio de esta Capital Federal, recurrió ante esta Institución a efectos de manifestar los inconvenientes que mantenía con la Concesionaria Aguas Argentinas S.A., en virtud de la nota que le cursara la prestadora informándole al Consorcio que ingresaría al sistema medido.

Oportunamente el Defensor del Pueblo promovió acción judicial en los autos caratulados: “Defensor del Pueblo de la Nación c/ Estado Nacional-P.E.N. Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos s/Amparo Ley 16.986” (Expediente N° 52.515/95), en cuyo marco se dictó una medida cautelar, por la que se impide a la concesionaria instalar medidores en inmuebles afectados al régimen de propiedad horizontal hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Además en la causa citada se cuenta con sentencia favorable de segunda instancia respecto de la pretensión de la actora, conforme surge de la Resolución de la Sala III de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal.

Si bien la sentencia definitiva está actualmente recurrida mediante un Recurso de Queja interpuesto por la contraria, en atención a la denegatoria de un Recurso Extraordinario, la medida cautelar se encuentra firme, razón por la cual la empresa concesionaria debería abstenerse de implementar cualquier acción que pudiera contrariar lo dispuesto por la autoridad judicial. A contrario de lo expuesto y mediante nota de fecha 23 de noviembre del 1999, el ETOSS respondió ante el reclamo del administrador que: “La interposición del Recurso Extraordinario tiene efecto suspensivo sobre el fallo de Cámara por lo que se puede afirmar que

se mantienen transitoriamente la vigencia de las resoluciones que implementan el aludido régimen”, otorgando por lo tanto la Autoridad Regulatoria una interpretación que no se ajusta a derecho.

Toda vez que el propio ETOSS estaría avalando la instalación del caudalímetro en las propiedades horizontales, a pesar de la contienda que se debate en sede judicial, se dictó un recordatorio de los deberes legales a los fines de que cumpla con las funciones que le fueran conferidas; recordando que toda vez que la Corte Suprema de Justicia de la Nación no se ha expedido respecto de la cuestión de fondo, debería ese Ente ordenar a la Concesionaria el cese y/o suspensión, según el caso de la instalación de los medidores en los edificios de propiedad horizontal, hasta tanto la justicia dicte sentencia definitiva.

Debido a que en tiempo oportuno no se dio una respuesta, la situación fue notificada al Superior del ETOSS.

2.4.2. Temática de las actuaciones

2.4.2.1. Cargo de Infraestructura

Gran número de quejas se presentaron como consecuencia de la falta de devolución del cargo de infraestructura de acuerdo con las prescripciones del Decreto N° 1167/97 que prescribía que “La Autoridad de Aplicación dictará, dentro de los 30 días corridos desde la aprobación del concepto S.U.M.A, las reglas y plazos relativos al régimen de acreditación y reintegros a los usuarios emergente de la eliminación establecida en la cláusula 2.1. del presente...”.

Como consecuencia de las acciones judiciales que iniciara esta Institución, la empresa había demorado la devolución del cargo de infraestructura a pesar de que el ETOSS había emitido la correspondiente resolución.

A medida que se llevaron adelante las investigaciones, se pudo finalmente comprobar que se habían comenzado a devolver las cifras debidas de este cargo.

2.4.2.2. Solicitud de Financiación de Deudas

Durante el curso de 1999, continuó el ingreso de presentaciones con relación a la imposibilidad que tienen los usuarios de abonar el servicio de agua y cloaca, debido a la situación social por la que atraviesan los ciudadanos que, en el caso particular de este servicio, se agrega el hecho no sólo del incremento tarifario, sino también de la incorporación del cargo S.U.M.A. a la facturación, lo que la transforma en más gravosa.

En todos los casos, si bien no se ha verificado disfuncionalidad de la Concesionaria, se le ha requerido que, dada la situación de emergencia por la que atraviesan los usuarios, contemple la posibilidad de otorgar un número mayor de cuotas de financiación a fin de que no se interrumpa este servicio público fundamental.

2.5. TRANSPORTE FERROVIARIO

2.5.1. Recomendaciones

A) Controles sobre estructuras edilicias y operativas de TBA, linderas con viviendas

La investigación llevada adelante en esta actuación significó la verificación de las denuncias que, desde 1995, venía realizando uno de los vecinos afectados, cuyo domicilio lindaba con una de las estaciones del ramal Sarmiento, concesionado a Trenes de Buenos Aires S.A., sin que hubiera obtenido una respuesta satisfactoria a la problemática que planteaba.

La sucesión de hechos denunciados por el ciudadano se inició con la presentación de una nota ante la ex-Unidad de Coordinación del Ferrocarriles, en la que se ponía de resalto: 1. Falta de luz reglamentaria en el paso peatonal Ayerza, 2. Falta de sonido en campanilla (sin extremar el mismo, a los fines de no perjudicar a los vecinos linderos y a la vez cumplir con su finalidad), 3. Falta parcial del tramo del zigzag en dicho paso peatonal, 4. Arreglo del alambrado lindante sobre la calle Máximo Paz y Vías, 5. Colocación de algunas losetas que se hallan tiradas sobre el fondo del entubado existente lindero a la vía 1, 6. Corte de maleza, 7. Limpieza general del predio ferroviario, 8. Desratización.

Por otra parte, se ponía de resalto el grave problema que ocasionan algunos conductores, que se excedían en el uso de sus estridentes bocinas, incomprensibles en un paso peatonal, como también la parada maliciosa del conductor que, en reiteradas oportunidades sin motivo alguno, impide el paso al público que pretende cruzar las vías.

Además, el ciudadano hacía hincapié en los reclamos formulados por el desborde de aguas del entubado lindero a vía N° 1°, ocasionando la inundación de la calle Paz, en la que se acumulaba lodo y basura, todo ello debido al taponamiento del mencionado entubado.

A pesar de los diversos reclamos y de las respuestas brindadas por el Ente de Control, no se visualizaba un correcto tratamiento de las cuestiones planteadas ya que de la prueba reunida surgía que tales anomalías resultan imputables a la concesionaria. Se destacó que de los informes y actas de inspección se desprende la veracidad de las denuncias formuladas, a lo que se agregaba que varias de las cuestiones planteadas son de reclamo generalizado como se desprende de las notas y artículos periodísticos incorporados a la actuación.

La propia concesionaria juntamente con la Autoridad de Control, al realizar inspecciones en el lugar reconocían el estado de deterioro y falta de mantenimiento de las instalaciones. En uno de los informes se expresó: “Se observan durmientes bailarines en junta al pie de la señal A. 185 de vía ascendente, Km. 21 palo 6 a palo 7. vía descendente durmientes bailarines sobre todo en riel exterior, la luz de juntas en las proximidades es de entre 8 y 12 mm. Se considera conveniente efectuar nivelación de vía y juntas”.

Lo expuesto conllevó a recomendar a la Autoridad Reguladora, la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, para que realizara un control más estricto sobre el estado de las infraestructuras edilicias y operativas de la concesionaria en cuestión (TBA S.A.) a fin de proteger la salud, seguridad e intereses económicos de usuarios y vecinos, a la vez que también se requería se arbitrara una solución definitiva a los inconvenientes denunciados por el vecino denunciante en el paso peatonal de Máximo Paz, lindero a su vivienda.

Si bien el Ente de Control dio una respuesta a lo recomendado por la Defensoría, se mantiene un seguimiento de las cuestiones ventiladas en la actuación.

B) Seguridad en formaciones y estaciones

Una usuaria del servicio se presentó ante el Defensor del Pueblo, exponiendo el estado de inseguridad en que viajan los pasajeros en la línea Retiro-José C. Paz y la actitud presuntamente negligente de la empresa concesionaria en la adopción de medidas eficaces para prevenir hechos delictivos a bordo de las formaciones.

Asimismo, afirmaba la reclamante que había realizado presentaciones ante la empresa y ante la CNRT, con motivo del arrebato de su maletín profesional a bordo del tren, lo que además le produjo heridas en una pierna. Ante esto, la concesionaria respondió que deslindaba toda responsabilidad, alegando que se trataba de una obligación del Estado Nacional, ciñéndose a la letra estricta del artículo 8.3 del Contrato de Concesión.

Cabe destacar que la interpretación literal de dicha cláusula contractual no inhibe la aplicación del resto del ordenamiento jurídico, por caso, el artículo 184 del Código de Comercio, en cuanto prescribe la responsabilidad objetiva del transportista, haciendo nacer consecuentemente la obligación de adoptar medidas a su alcance para evitar que tales episodios de arrebato y hurto sucedan cotidianamente.

De acuerdo a la jurisprudencia vigente: “La obligación del transportista es de “resultado”, ya que debe trasladar al viajero de un lugar a otro sano y salvo -obligación de seguridad-, de manera que cualquier menoscabo que éste sufra en su persona durante el viaje configura, en principio, el incumplimiento de la prestación a su cargo y da nacimiento a su responsabilidad. Sólo puede liberarse de sus consecuencias si prueba que el accidente sucedió por alguna de las causales de excusación previstas en el art. 184 del Cód. de Comercio” (CNCiv, Sala K, mayor 12-19997, Antonelli, José L. c METROVIAS) 1998-2-423, CNCivil, Sala D, diciembre 27-996, CNCivil, Sala K, junio 28-996, Aranda Gerónimo c. Empresa Ferrocarriles Argentinos, 1997-1-954 SJ 1301). Dicha presunción, sin duda, compromete la responsabilidad de la empresa de transporte porque impone una responsabilidad “ex lege”, de naturaleza objetiva, impuesta por el legislador por razones de política en materia de transporte para inducir a las empresas a extremar las precauciones respecto de la buena calidad, perfecto estado y funcionamiento de su material, la capacitación del personal y el estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Lo expuesto conllevó a formular una recomendación a la Secretaría de Transporte de la Nación, a fin de que se estableciera una correcta interpretación de las obligaciones asumidas por las empresas concesionarias en materia de seguridad pública, mediante el contrato de concesión, tendiente a evitar una interpretación literal y estricta de la cláusula 8.3 del contrato que en modo alguno resulta excluyente del resto del ordenamiento jurídico, en especial de las obligaciones que otras normas, por caso, el Código de Comercio imponen con relación al transporte. Debido a la falta de respuesta de la Secretaría en cuestión, se notificó la recomendación al Ministro de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación, lo que significó que finalmente a través de la CNRT se diera una respuesta a lo sugerido por esta Defensoría.

Por su parte, la Autoridad de Control señaló, entre otros aspectos, que: “No obstante este deber primario del Estado, el propio Contrato le impone al Concesionario la obligación de implementar acciones que le permitan contribuir eficazmente a la adecuada prevención de

actividades delictivas contra los bienes y personas transportadas, brindar eficaz información a las autoridades policiales competentes y facilitar el accionar de las mismas, sin quedar eximido de las responsabilidades que le corresponden en su condición de transportista de acuerdo a la legislación vigente”.

C) Renegociación de los contratos ferroviarios

A través de la Resolución N° 252/99, la Secretaría de Transporte de la Nación convocaba a los usuarios y terceros interesados de los servicios ferroviarios metropolitanos de pasajeros prestados por las ex -líneas Roca, San Martín y Belgrano Sur a la Audiencia Pública sobre la aplicación del Decreto N° 543/97.

En el decreto aludido, el Poder Ejecutivo Nacional encomendó a la entonces Secretaría de Obras Públicas y Transporte a renegociar e introducir modificaciones en los contratos de concesión de los Servicios de Transporte Ferroviario de Pasajeros, que se encontraban en plena ejecución al momento de emitirse el acto. Los objetivos perseguidos, de acuerdo a las prescripciones que contenía el artículo 3° del mismo, eran -entre otros- mejorar la oferta de servicios en cuanto a capacidad de transporte, seguridad y calidad; aumentar el grado y nivel de ejecución de las obras de inversión; mejorar la inserción del ferrocarril en el entorno urbano.

El mismo decreto hacía hincapié en la necesidad de que la renegociación protegiera adecuadamente los derechos de los usuarios, destacando la condición de que el régimen tarifario propendiera a la prestación de más y mejores servicios a precios justos y razonables (artículos 3° inc. d y 4° inc. e).

A pesar de las intenciones descriptas ampliamente en los diversos considerandos de la Resolución N° 252/99, en la parte dispositiva del acto se limitaba la participación de los usuarios en general ya que, como primer requisito para la asistencia al debate, se requería que el usuario contara con una dirección de e-mail.

Luego de constituirse el domicilio electrónico, se retiraba del lugar fijado para la audiencia “la documentación pertinente”, constituida por más de 10.000 fojas sobre la renegociación contractual. Ese trámite se podía ser realizar los días 12, 13 y 14 de julio 1999, para permitir que el día 15 de julio la empresa realizara una exposición del mismo material que se había entregado, permitiendo que los inscriptos acreditados realizaran las preguntas que estimaran convenientes. Cabe destacar que la Resolución N° 252/99 fue publicada en texto completo por el Boletín Oficial, el mismo día 15 de julio.

Era evidente que en el plazo establecido resulta imposible para un ciudadano analizar toda la documental acompañada que, por otra parte, no contenía copias de los pliegos y contratos originales.

El trámite continuaba el 21 de julio de 1999. En esta fecha los responsables de la Secretaría de Transporte se encontrarían disponibles para las consultas que los acreditados para la audiencia quisieran formular.

Además, existía un segundo requisito impuesto para participar en la audiencia (apartado III), artículo 2°, Resolución N° 252/99): los inscriptos debían enviar, también vía e-mail, los comentarios, sugerencias, opiniones o pruebas que le merecía todo el procedimiento y documentación, antes del 23 de julio de 1999.

El juego de los distintos derechos establecidos por la norma constitucional a favor del usuario no sólo consiste en la obligación que puede tener el Estado de dictar normas para los servicios públicos que establezcan y especifiquen los estándares de la prestación y los correlativos derechos de los usuarios, sino que éstos tienen a su vez el derecho fundamental a una información adecuada y veraz.

Lo expuesto serviría de resguardo y protección de los intereses económicos de los ciudadanos y del derecho a un trato digno y equitativo, que comprende el derecho a impedir que, en la relación que se establezca con el prestador, "... se produzcan aprovechamientos por parte de la parte más fuerte de la relación ... en perjuicio de la más débil, es decir los consumidores o usuarios" (Quiroga Lavié, Humberto, Constitución de la Nación Argentina Comentada, 1996, pág. 214).

Precisamente, la metodología empleada por la Resolución N° 252/99 impedía que los usuarios, en general, y las asociaciones, en particular, realizaran una adecuada defensa de los intereses de la comunidad al limitar el análisis y evaluación de los documentos entregados, además de impedir que aquellos que no poseían un domicilio electrónico participaran del debate.

Lo reseñado significó que se recomendara a la Secretaría de Transporte lo siguiente: a) suspender todos los plazos establecidos en la Resolución N° 252/99; b) permitir la amplia participación de los ciudadanos, sin necesidad de exigir un domicilio e-mail; c) proceder a la entrega del total de los antecedentes de la concesión (pliegos y contratos originales) y aquellos documentos que resulten de los puntos subsiguientes; d) en forma previa, requerir la intervención de la Comisión Bicameral de Reforma del Estado y Seguimiento de las Privatizaciones, de la Sindicatura General de la Nación y de la Auditoría General de la Nación, a los efectos de que estas dos últimas suministraran todos los informes pertinentes sobre las evoluciones y evaluaciones de la concesión; e) en forma previa, solicitar a la Comisión Federal de Impuestos un dictamen sobre el tratamiento impositivo requerido por el concesionario en la addenda del contrato. Recién cumplidos todos los procedimientos aludidos, se realizaría el debate en audiencia pública.

La recomendación no fue cumplida en su totalidad, lo que significó que, posteriormente y debido a la sanción de diversos decretos que aprobaban la renegociación, la Institución inició las pertinentes acciones judiciales.

2.5.2. Temática de las actuaciones

A) Atención a los usuarios

El tema en cuestión ha generado diversas actuaciones. En una de ellas, un ciudadano reclamaba por el mal trato sufrido en la estación Ramos Mejía, de la línea Sarmiento, concesionada a Trenes de Buenos Aires S.A.

Al realizar la investigación, la empresa puso de resalto la realización de cursos de capacitación para el buen trato con el pasajero.

Sin perjuicio de ello y, ante el requerimiento efectuado a la Autoridad Regulatoria, la misma informó sobre otros casos denunciados, que involucraban a esta misma estación. Al avanzar en la indagación, se comprobó que el maltrato sufrido por los usuarios involucraba a personal de seguridad contratado, al cual se le efectuó un severo llamado de atención, además

de procederse al intercambio de personal de control de evasión, por otros de diferentes jurisdicciones.

B) Deficientes condiciones en andenes, vagones y estaciones.

Se denunciaron una serie de deficiencias con relación a las empresas ferroviarias Trenes de Buenos Aires S.A. y Metrovías S.A. tales como obsolescencia de los vehículos, incumplimientos de horarios, mantenimiento técnico y reparaciones edilicias en las estaciones.

Iniciada la investigación, la CNRT resaltó que realizaba periódicas inspecciones a los Concesionarios del servicio ferroviario de pasajeros para detectar incumplimientos de horarios, mantenimiento técnico de los vehículos y estado edilicio de las estaciones. Dichos controles se efectúan mediante inspecciones programadas. En lo que específicamente concernía a los vehículos de la empresa TBA, se encontraba en ejecución un plan de remodelación de 362 coches electromotores que servían a los ramales electrificados, siendo la secuencia programada del orden de 10 coches por mes.

Por otra parte, para los ramales con tracción diesel se habían reparado 43 coches remolcados, incorporándose 17 locomotoras usadas y reacondicionadas adquiridas en España, a lo cual se agregaba la remotorización 6 equipos.

En el caso de Metrovías, el plantel de coches electromotores de la Línea Urquiza se encontraba en buen estado.

Por su parte, la empresa Ferrovías había recibido un parque de los más precario por lo que, en los primeros años, se trabajó en forma intensa sobre elementos de seguridad tales como enganches automáticos, bogies, rodados, sistema de freno, etc. En lo que hace a carrocerías y confort, hasta el fin del ejercicio 1997 se había realizado la reparación general de 52 coches. En marzo de 1998, se había concluido la reparación de otros 18 coches y la reconstrucción de 11 más.

En lo referente a las reparaciones edilicias, el ente de control realizaba periódicamente controles de mantenimiento de vías, calzadas en pasos a nivel, puentes, alcantarillas y edificios de estaciones.

C) Horario de los trenes

El Defensor del Pueblo inició una actuación de oficio a fin de investigar las circunstancias comentadas en la carta de lectores publicada en el diario "LA NACION" del día 24 de marzo de 1999, página 16, titulada, "La manera de viajar", donde se informa a la opinión pública acerca de la falta de información que posee la publicación que se entrega a los pasajeros que a diario utilizan el ferrocarril entre Monte Grande y la estación Constitución.

Iniciada la investigación, la empresa concesionaria Transportes Metropolitanos Gral. Roca S.A. respondió que los horarios de todos los servicios prestados por la empresa se encuentran exhibidos en todas las estaciones a través de carteleras.

En cambio, en relación a los horarios de bolsillo, los mismos se entregaban en forma gratuita y como un servicio adicional prestado a los usuarios. En cuanto a los horarios detallados en los mismos, se omiten las estaciones intermedias Ezeiza-Constitución y Glew-Constitución, con excepción de aquellas estaciones en las que se realizan combinaciones, debido a que las frecuencias en dichos sectores son de tan sólo 6 minutos, los días lunes a viernes, de 7 minutos, los sábados y de 10 minutos los domingos y feriados, ya que de incluirse

las estaciones omitidas en dicho horario, se aumentaría considerablemente el tamaño del mismo, el que ya llegaba a 90 páginas. Así se distorsionaría el objetivo pretendido, es decir, ofrecer un formato fácilmente portable.

2.6. TRANSPORTE AUTOMOTOR

2.6.1. Recomendación

Transporte de menores

Como consecuencia de la denuncia formulada por una ciudadana, donde exponía la desatención del personal de la empresa Transporte Urquiza, para con su hija menor de 12 años, que viajaba sola desde la ciudad de Catamarca hacia la localidad de Campana, provincia de Buenos Aires, esta Institución inició una investigación que permitió establecer -mediante el correspondiente requerimiento a la Autoridad Reguladora- que la CNRT hacía saber sobre la iniciación de un sumario a la empresa mencionada. Señalaba que la normativa vigente no contempla los casos de pasajeros menores de edad que viajen en transporte automotor de larga distancia, sin la compañía de un mayor.

Ante el vacío legal detectado, se tornó necesario recomendar a la CNRT que procediera a la elaboración de un proyecto normativo a fin de que se contemplara el procedimiento que deben llevar a cabo las empresas de transporte automotor de larga distancia cuando los menores de edad no viajen acompañados por un adulto.

Debido a que el Ente de Control no produjo ningún tipo de respuesta, se procedió a dar traslado de la recomendación a la Secretaría de Transporte de la Nación, de la cual -a la fecha de elaboración del presente informe- se aguarda una respuesta.

2.6.2. Temática de las actuaciones

A) Boleto Estudiantil

Diversas quejas se presentaron por los inconvenientes que generaba la compra del boleto estudiantil. Realizadas las investigaciones pertinentes, la CNRT hizo saber que si bien los requisitos para acceder al mismo estaban regulados en la Resolución N° 2/89 de la Secretaría de Transporte, esta normativa no especificaba horarios y lugares de venta lo que, por lo tanto, era determinado por cada empresa.

Esta situación hizo que la Autoridad Reguladora tramitara un proyecto que proponía un cambio en la normativa, previendo que el boleto fuera expedido automáticamente con la sola presentación de una credencial, que sería emitida por las escuelas y que tendría validez durante el ciclo lectivo. En su caso, en su caso el conductor o el inspector debe exigir la presentación conjunta de boleto y credencial.

B) Higiene y mantenimiento de las unidades

Múltiples fueron las quejas presentadas sobre distintas líneas e internos, no sólo por la falta de higiene de las mismas sino porque, además, se evidenciaba una falta en la conservación de las unidades.

En los distintos casos, se requirió la intervención de la CNRT que procedió a realizar las verificaciones de los vehículos y, como consecuencia, varios debieron ser retirados del servicio hasta tanto fueran reparadas las deficiencias encontradas, sin perjuicio de labrarse también las pertinentes actas de infracción.

Las situaciones descriptas, independientemente del cierre de las quejas individuales, no importan la desatención del tema, que se mantiene vigente y en constante indagación y que, en definitiva, sirve para verificar si la Autoridad Reguladora cumple acabadamente con su tarea de control.

C) Maltrato a pasajeros

No pocas fueron las denuncias sobre el maltrato sufrido por los usuarios del servicio por parte de los conductores. En estos casos, se ha requerido la intervención de la CNRT para la iniciación del sumario respectivo con varias personas citadas como testigos del accionar de los choferes. En caso de no existir prueba contundente sobre el trato desconsiderado, el hecho es ingresado en el Registro de Antecedentes de Conductores, obrante en la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios del ente.

2.7. TRANSPORTE AEREO

2.7.1. Recomendación

Concesión de Aeropuertos, operaciones del Aeroparque Jorge Newbery

En una comunicación enviada por el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA) al Defensor del Pueblo, se hacía saber que se había resuelto someter al procedimiento de consulta amplia -artículo 3° del Reglamento de Consulta de Opinión del ORSNA, Resolución N° 173/98- la viabilidad y conveniencia de mantener subsistente la operación del Aeroparque Jorge Newbery, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El artículo 2° de la Resolución ORSNA N° 49/99 determina las instituciones, organismos y entidades a las cuales se había invitado a emitir opinión, destacando en su último párrafo que: “La nómina de Consultados podrá ampliarse en caso de considerarlo necesario el ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS (ORSNA) o por sugerencia de alguna de las entidades, empresas y dependencias gubernamentales convocadas a la presente CONSULTA”.

Por su parte, esta Defensoría había recibido diversas peticiones de entidades no incorporadas a la consulta, que de haber sido incluidas, aportarían elementos de utilidad al tema consultado, como consecuencia de su experiencia en la materia.

Asimismo, varias de las asociaciones invitadas a la consulta manifestaban sus quejas a la Defensoría por la falta de entrega de fotocopias del material sometido al procedimiento aprobado por Resolución ORSNA N° 173/98.

Se entendió que la materia sometida a la consulta amplia, por la entidad que representa, debía ser sometida al procedimiento de Audiencia Pública, establecido en el artículo 4° de la Resolución ORSNA N° 173/98; ya que sólo de esta forma y, utilizando el sistema de audiencia pública, todas las partes involucradas podrían aportar los elementos necesarios para realizar análisis acabado de la razonabilidad de la propuesta presentada por la Concesionaria.

Como consecuencia de lo señalado y con el objeto de dar cumplimiento a los preceptos contenidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional, se recomendó al ORSNA que se efectúe el correspondiente llamado audiencia pública, a fin de que todas las asociaciones protectoras de los usuarios y consumidores, las entidades en particular con experiencia en el tema en trato, legisladores y comisiones parlamentarias involucradas en el tema y los usuarios en general, procedieran al debate acabado de la cuestión, a cuyos fines la Autoridad Reguladora deberá poner a su disposición, todos los elementos necesarios que permitan una adecuado análisis de la propuesta presentada por la concesionaria y de las evaluaciones que se hayan realizado hasta el momento, en particular las decisiones u opiniones de carácter técnico aeronáutico de la Fuerza Aérea Argentina, conforme lo prescribe el artículo 32 del Decreto N° 375/97.

Finalmente, aunque no con el tratamiento de todas las cuestiones en juego, se realizó la correspondiente audiencia pública.

2.7.2. Temática de las actuaciones

A) Inconvenientes con equipajes

Como una constante y, como viene sucediendo año tras año, son importantes las quejas en las que se denuncia no sólo la pérdida de equipaje, sino los daños que sufren los mismos, en especial cuando se trata de transporte internacional.

Los aspectos expresados quedan comprendidos dentro de la esfera o gestión comercial de la empresa, motivo por el cual, si la indemnización fijada en las normas no satisface al usuario, los reclamos deben ser planteados ante la Justicia Nacional en lo Civil y Comercial Federal, en base a lo normado por el Convenio de Varsovia de 1929, ratificado por Ley 14.111, modificado por el protocolo de la Haya de 1955, ratificado por Ley 17.386.

B) Demoras en los vuelos

Este tipo de cuestiones ha significado la presentación de diversas quejas ante la Institución. En estos casos, se requiere la intervención del Grupo de Trabajo de Coordinación de Inspecciones de la Subsecretaría de Transporte Aerocomercial, Fluvial y Marítimo, con el objeto de que se inicien los procedimientos investigativos y sancionatorios, en caso de corresponder, conforme la Ley 17.285, Decreto N° 326/82 y Disposición STAFFy M N° 73/97.

2.8. SERVICIO DE ELECTRICIDAD

En lo que respecta al servicio público de distribución de energía eléctrica prestado por Edesur S.A., Edenor S.A. y Edelap S.A., se destaca el incremento de quejas presentadas durante el año 1999 con relación al período anterior, debido a los inconvenientes producidos durante todo el curso del año -públicos y notorios por otra parte-, que afectaron a distintos usuarios de cada una de las empresas del servicio.

2.8.1. Corte de suministro de energía por parte de EDESUR S.A.

Es de público conocimiento el corte de suministro de energía ocurrido en el mes de febrero de 1999 como consecuencia de un incendio en una subestación de Edesur S.A., que afectó a más de 150.000 usuarios.

El Defensor del Pueblo de la Nación inició una investigación de oficio a fin de determinar los hechos y circunstancias que provocaron el corte, como así también la forma en la que los usuarios serían indemnizados.

No obstante ello, es del caso señalar que se recibió una significativa cantidad de actuaciones por parte de los usuarios perjudicados, las que fueron agregadas a la actuación iniciada por el Defensor.

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad dictó diversas resoluciones durante el período del conflicto, mereciendo destacarse la N° 222/99 en la cual se instruyó a la distribuidora a identificar a los usuarios afectados, como así también las bonificaciones que les correspondan. Posteriormente, la Resolución N° 292/99 obligó a la distribuidora a pagar una suma fija, adicional a la que corresponde por aplicación de la N° 222/99.

Como consecuencia de la relevancia y la incidencia colectiva del planteo, la Autoridad Regulatoria convocó a una Audiencia Pública a los efectos de considerar los hechos acaecidos como consecuencia de la interrupción del servicio de distribución de energía eléctrica, oportunidad en la cual participaron distintas organizaciones no gubernamentales, los usuarios afectados y el Defensor del Pueblo de la Nación.

No obstante ello y merituando la gravedad de la cuestión y los inconvenientes de los usuarios, quienes no recibieron en término las indemnizaciones reparatorias por los perjuicios que les irrogara el corte energético, esta Institución elevó un Informe Especial a la Comisión Bicameral, el cual se encuentra glosado en el acápite pertinente.

Debido a la cantidad de reclamos por parte de los usuarios sustentados en que no recibieron de la empresa Edesur SA una indemnización justa y equiparable con los daños provocados por la falta de energía eléctrica, el Ente de Control efectuó auditorías con el fin de corroborar si los montos percibidos guardaban relación directa con los perjuicios que sufrieron los ciudadanos. En razón de ello, esta Defensoría continúa solicitando informes a fin de verificar si fue satisfecha la indemnización correspondiente.

2.8.2. Daños en artefactos electrodomésticos por altas y bajas de tensión y deficiencias en la prestación del servicio

Como en años anteriores, en 1999 numerosas fueron las quejas originadas por los daños provocados en artefactos electrodomésticos, en su gran mayoría sustentados en los picos de alta y baja tensión. En todos los supuestos traídos a estudio de esta Institución, se informó a los usuarios sobre el trámite a seguir, de acuerdo a la Resolución ENRE 165/95. Dicho procedimiento fue iniciado por el Ente Regulador en todos los casos enviados con la documentación remitida por esta Institución.

Nuevamente, el Defensor del Pueblo de la Nación mantuvo su preocupación por las deficiencias en la calidad del producto técnico denunciada por los usuarios.

2.8.3. Facturación

La mayor parte de la quejas en lo que a esta rubro se refiere -tal como se destacó en otros Informes Anuales- se originaron en la excesiva facturación de las empresas prestatarias del servicio eléctrico, la lectura del medidor por resultar incorrecta, facturas no recibidas al

domicilio, facturas recibidas con atraso, reclamos de deudas inexistentes, actualización de deudas incorrectas y tarifa del servicio incorrecta.

A pesar de que se encuentra previsto en la reglamentación u ordenado por el Regulador, cabe destacar que las distribuidoras no reintegran a los usuarios las sumas percibidas de más u omiten el pago de los intereses o penalizaciones correspondientes. Pudo advertirse que las licenciatarias acostumbren devolver los reintegros, intereses y penalidades sólo frente a la existencia de un reclamo del usuario, cuando debería realizarse automáticamente.

Deben destacarse los inconvenientes planteados por los usuarios a raíz de los vencimientos de las facturas al finalizar cada mes, extremo que los ha obligado a abonar con posterioridad al vencimiento con los recargos correspondientes.

2.9. SERVICIO DE GAS

Como en años anteriores, la mayoría de las quejas de los usuarios se debió a problemas de facturación, es decir, facturación elevada, lectura del medidor incorrecta, factura no recibida, factura recibida con atraso y suspensión del servicio sin aviso previo.

Se han recibido quejas por reclamo de deuda inexistente, falta de reconocimiento de bonificaciones por transferencia de redes de gas dispuestas por el Ente Nacional Regulador del Gas (Enargas) y falta de pago de servidumbres de gasoductos.

2.9.1. Instalaciones domiciliarias de gas

En el informe anterior, se había referenciado la recomendación del Defensor del Pueblo de la Nación a la Autoridad Reguladora, para el estudio e implementación de un programa de control obligatorio de las instalaciones domiciliarias de gas, destinado a la protección de la vida y salud de los usuarios del servicio.

Respondiendo a la recomendación, el Enargas señaló entre otras medidas reglamentarias la incorporación de dispositivos de seguridad en los artefactos, que actúen ante la contaminación del ambiente donde están instalados, como así también cuando exista una obstrucción parcial o total de los conductos de evacuación de los gases de combustión.

A tal efecto, el Ente de Control dictó la Resolución N° 1188/99 en la que se dispuso que los fabricantes e importadores de calentadores de ambiente de cámara abierta sin salida al exterior de los productos de la combustión deberán producir y comercializar esos artefactos con un dispositivo quemador piloto control de atmósfera, que corte el suministro de gas al artefacto ante una disminución prefijada del porcentaje de oxígeno en el ambiente. Esta exigencia será de cumplimiento obligatorio a partir del 1° de marzo del 2000.

2.9.2. Obras de instalación de la red de gas

Sobre este tema persisten los reclamos de los potenciales usuarios del servicio de gas, con motivo de los costos de las obras así como de los intereses aplicados por las empresas constructoras de la red por el sistema de contribución de mejoras.

Las quejas se originan en la imposibilidad de los vecinos en hacer frente al pago de la contribución establecida como obligatoria, encontrándose posteriormente con la intimación de pago y embargo ante la falta de pago.

Las obras referidas son declaradas de interés público y de carácter obligatorio por parte de las autoridades municipales. Siendo obras realizadas por cuenta de terceros, los derechos y obligaciones de las partes se rigen por el contrato de concesión de las obras, previamente instrumentado por la empresa concesionaria y la municipalidad. Los habitantes del lugar sólo tienen la posibilidad de manifestar su oposición a la obra o no adherir a la misma en un libro llevado a tal efecto.

Al ser una cuestión ajena al control de la autoridad de aplicación, es decir Enargas, los reclamos son derivados a la Municipalidad Concedente.

2.9.3. Solicitud de financiación de deudas

Como en años anteriores, los usuarios requirieron la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación para obtener por parte de la distribuidoras un plan de pagos accesible para hacer frente a sus deudas y, así, obtener nuevamente el servicio que por dicho motivo se encontraba suspendido.

En cada caso, esta Institución solicitó a las licenciatarias que se contemple la situación que atraviesan los usuarios, otorgándoles una financiación adecuada a sus posibilidades de pago, lo que es aceptado normalmente por las diferentes empresas.

2.9.4. Aumento del precio del gas en boca de pozo. Audiencia pública.

Esta Institución ha participado -como en los anteriores años- de las Audiencias Públicas por ajuste del precio del gas en boca de pozo.

En el curso de las realizadas en 1999, en las Resoluciones emitidas por el Enargas, N° 1033/99, 1034/99, 1035/99 como en otras que se aprueban en forma provisoria los cuadros tarifarios correspondientes a los servicios de subdistribución de gas por redes, el Enargas citó en los considerandos de las mismas, la posición asumida por la Defensoría en la Audiencia: "...existe un mercado monopólico de posición dominante que determina la imposición de precios por encima de la realidad económica".

Los aumentos del precio del gas en boca de pozo "...no respondían a modificaciones de costos sino a necesidades de inversión de las concesionarias de explotación de hidrocarburos", lo que transformaría a los usuarios en "subsidiarios de estas empresas a través del pago de la tarifa fina con aumentos injustificados".

Asimismo, en las referidas resoluciones se plasmó la manifestación de la Defensoría cuando se hizo referencia a la Ley N° 22.262 sobre Defensa de la Competencia y al art. 52 de la Ley N° 24.076, solicitando la actuación firme de la Autoridad Regulatoria para hacer cumplir los objetivos enunciados en el artículo 2° de la Ley, es decir, la protección adecuada de los derechos de los usuarios y promoción de la competitividad de los mercados en la oferta y la demanda, impidiendo que la misma autorice el traslado de los precios de gas a los usuarios en esas condiciones, debiendo poner esa situación en conocimiento de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.

El Enargas remitió un informe a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, toda vez que del registro de audiencias públicas celebradas con anterioridad y la previa al dictado de las Resoluciones aludidas, al igual que de los documentos contractuales analizados, resultaría manifiesto el abuso de posición dominante de YPF, en el mercado de gas natural.

2.10. TEMAS IMPOSITIVOS

2.10.1. Temática de las actuaciones

Las presentaciones efectuadas ante esta Institución cuyos reclamos se referían a la Administración Federal de Ingresos Públicos tuvieron como origen los siguientes temas: reintegro del IVA en las exportaciones, valuación de Bienes para determinar el monto del Impuesto sobre automotores, motocicletas, motos, embarcaciones y aeronaves cuyo destino es el Fondo Nacional de Incentivo Docente, aplicación del citado impuesto en el caso de personas discapacitadas, solicitud de acción de la AFIP ante casos de denuncias efectuadas por los interesados, aplicación de multas y clausuras por incumplimientos de los contribuyentes, obligatoriedad de los controladores fiscales.

Al respecto, cabe aclarar que en los casos planteados se solicitaron los informes correspondientes al organismo, posibilitando ello asesorar correctamente a los interesados sobre los reclamos presentados, resultando, en la mayoría de los casos, que la aplicación de las penalidades por parte de la AFIP, se ajustaba a la normativa vigente.

En lo atinente a la aplicación del Impuesto a los automotores, motocicletas, motos, embarcaciones y aeronaves, a los autos para discapacitados, adquiridos bajo el régimen de las leyes que protegen la adquisición de esos tipos de vehículos, esta Institución verificó la falta de inclusión de los mismos como exención del citado gravamen. Ante ello, esta Institución remitió un Informe Especial a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría de la Defensoría del Pueblo, a fin de que se modifique la normativa en cuestión y ser atendida la situación de los bienes sujetos al impuesto que pertenezcan a personas discapacitadas motrices.

2.11. SEGUROS

2.11.1. Temática de las actuaciones

En el año 1999, se han presentado una considerable cantidad de quejas incoadas, en esta oportunidad, por ex-empleados de E.L.M.A. (E.L.), relativas al incumplimiento de un contrato de seguro de vida por parte de Juncal Compañía de Seguros de Vida S.A., las que fueron plasmadas en una importante investigación.

Al igual que en años anteriores, ha ingresado una considerable cantidad de presentaciones referidas a los perjuicios derivados por la falta de pago de indemnizaciones de siniestros en los casos de quiebra o liquidación de las compañías aseguradoras y la falta del debido control por parte de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

2.11.2. Incumplimiento del contrato de seguro de vida

Como se señalara precedentemente, los ex-empleados de la Empresa Líneas Marítimas del Estado, efectuaron una gran cantidad de denuncias, cuestionando la falta de recepción del pago de la prima del seguro por parte de la Juncal Compañía de Seguros de Vida S.A., argumentando que E.L.M.A (E.L.) solicitó la rescisión de los seguros colectivos de vida para su personal activo y pasivo.

Iniciada la investigación, se requirieron informes a la Superintendencia de Seguros de la Nación como así también a la empresa estatal en liquidación, todo ello con el objeto de

encontrar una solución para la numerosa cantidad de pasivos que intempestivamente se encontraron sin cobertura de seguro.

El logro obtenido en la tramitación, a través de múltiples gestiones realizadas ante ELMA (E.L), la Superintendencia de Seguros de la Nación y la aseguradora, fue la posibilidad de brindar a cada asegurado la oportunidad de contratar en forma individual un seguro de vida personal, sin requisitos médicos, en cualquiera de los planes que la aseguradora tuviera vigor.

2.11.3. Falta de pago de siniestros por liquidación de las aseguradoras

En el año en curso continuaron ingresando a esta Institución un número considerable de quejas, en la cual los interesados reclamaron la falta de pago de siniestros por parte de las aseguradoras.

Se le remitió a cada uno de ellos copias de la recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo de la Nación, a través de la Resolución N° 404/98 (informada en 1998), en virtud de la cual se le requería a la Autoridad de Control, entre otros aspectos, que arbitrara las medidas necesarias para establecer y exigir a los postulantes interesados a ingresar como operadores en el mercado de seguros, las mayores garantías personales, económico-patromoniales y condiciones de rigurosidad en cuanto a sus antecedentes. Si bien en la oportunidad la Superintendencia estableció normativa tendiente a adecuar la solvencia de los operadores a las exigencias del mercado, el tema resulta de constante indagación en la Defensoría, toda vez que no se observa un avance que permita una adecuada protección de los asegurados.

Sin perjuicio de lo expuesto, en cada una de las actuaciones se efectuaron pedidos de informes a la Superintendencia de Seguros de la Nación, la cual comunicó las medidas adoptadas ante cada aseguradora que solicitó la liquidación voluntaria o bien se dispuso la liquidación forzosa.

2.12. CORREO

2.12.1. Recomendación

Envíos postales simples

Periódicamente llegaban a la Institución reclamos por las pérdidas de correspondencia simple, la que no recibía un tratamiento especial por parte del Correo Argentino.

Debido a lo expuesto y, como consecuencia de una nota publicada en el diario “La Nación” el 18 de mayo de 1999, titulada “No era tan segura”, acerca del extravío de una encomienda, se inició una actuación de oficio a los fines de permitir una amplia investigación y completar de esta forma los antecedentes que esta Institución poseía sobre el tema.

Los requerimientos efectuados a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) en su carácter de Ente Regulador y de control de la actividad postal lograron que esta Autoridad informara, entre otras cuestiones, que: “... el servicio de Carta Simple comporta un tratamiento global sin que resulte posible efectuar un seguimiento pormenorizado e individualizado de cada uno de los envíos como en el caso de los envíos de control ... este tipo de correspondencia circula de manera global, tanto por nuestros servicios (llámase Correo oficial y/o empresas

prestadoras de servicios postales)”. Como se puede observar, resultaba altamente llamativo que la Autoridad de Control realizara este tipo de afirmaciones, lo que evidenciaría que la misma ha hecho suyas aseveraciones probablemente extractadas de los descargos que solicita, frente a los extravíos de correspondencia simple, el propio Correo Argentino.

Cabe destacar que el tenor de dichas afirmaciones ha sido reiteradamente expuesto por dicha empresa postal a esta Defensoría. Además, ello corrobora la cita que el organismo de control efectúa del Manual de Productos de Correo Argentino S.A., en cuanto a que las piezas simples no poseen control.

Por su parte, en el supuesto de que dicho manual haya sido aprobado por la CNC, se advirtió que el mismo descuidó, en la especie, la defensa y protección de los derechos de los usuarios, al no haber siquiera efectuado las observaciones pertinentes, en relación a la declarada falta de control en el envío y entrega en destino, de las piezas impuestas como simples.

Asimismo, resultaba aún más cuestionable en el caso, la actitud asumida por el Ente de Control cuando, al transcribir la normativa vigente, la Ley de Correos 20.216 y su reglamentación, Decreto N° 151/74, pretende fundamentar la falta de control de la correspondencia simple, en el hecho de que en las mismas no se hubiera previsto la responsabilidad indemnizatoria. Evidentemente, ello no era óbice para que, en cumplimiento de sus funciones y ante las innumerables quejas de los usuarios por la falta de entrega en destino de la correspondencia simple, asumiera la realización de controles tales como inspecciones, verificaciones, auditorías de calidad en la prestación de esta modalidad del servicio postal la que, por otra parte, no está excluida del contrato de concesión, lo que permitirían constatar los incumplimientos, las reiteraciones, los perjuicios causados y las pertinentes sanciones.

Más allá del tratamiento “global” bajo el cual se pretende la falta absoluta de control sobre este tipo de envíos, no debe olvidarse que el concesionario percibe una tarifa por la prestación debida de tal servicio, por lo que el descontrol en perjuicio directo de los usuarios importa, por una parte, una tolerancia inadmisibles del organismo de control hacia las empresas controladas y, por la otra, un perverso mecanismo para inducir al usuario, frente a la falta de certeza de que su correspondencia llegue a destino, a que abone una mayor tarifa por un servicio “certificado”.

Lo reseñado permitió presumir la inexistencia de datos fehacientes en cuanto a la calidad de prestación del servicio público postal, cuando la modalidad del mismo es simple, toda vez que la única información existente al respecto estaba dado por los reclamos de los propios usuarios afectados.

Las razones expresadas conllevaron a recomendar a la CNC para que se abocara a la implementación de los controles pertinentes, a fin de que el Correo Argentino S.A. rectifique o cambie los actuales procedimientos y circuitos postales impuestos bajo la modalidad simple. Debido a que la anterior gestión de la CNC no produjo una respuesta a la recomendación, se ha enviado la misma a las nuevas autoridades, de las cuales se está aguardando una respuesta.

2.13. VARIOS

2.13.1. Registro de datos por parte de la organización Veraz S.A. y otras empresas

El flujo de actuaciones se mantuvo similar al del año 1998 y, en su mayoría, se hallaron circunscriptas a los inconvenientes que mantienen los ciudadanos como consecuencia de encontrarse incorporados en el Sistema de Datos de la Organización Veraz S.A. y otras empresas de similar naturaleza (v.g. Fideditas, Nobis) y la información que aquéllas brindan a los organismos e instituciones bancarias peticionantes, en muchos casos errónea o desactualizada.

Es dable indicar que los reclamos principalmente provinieron de la actuación de la empresa mencionada en primer término, pero también se hallaron íntimamente relacionadas con la base de datos de cuentacorrentistas inhabilitados llevada por el Banco Central de la República Argentina, que es publicada vía Internet y en CD Room.

Dentro del espectro de matices planteados y para un mejor ordenamiento, se pueden agrupar los temas en los siguientes subgrupos:

- a) Inconvenientes que mantienen los ciudadanos por encontrarse incorporados en el Sistema de Datos y la divulgación de esa información, que en muchos casos es errónea o se halla desactualizada.
- b) Por 10 años se guarda la información en ese Registro de Datos.
- c) La empresa toma por fehaciente los datos incorporados por el BCRA en su Base de Datos de Cuentacorrentistas y los carga en la Base de su empresa y, en varios casos, esos datos son erróneos o están adulterados.
- d) La falta de normativa sobre la materia, sustentada en la no reglamentación sobre el derecho de habeas data consagrado en el art. 43 de la Constitución Nacional.

Con relación al tratamiento que esta Institución ha brindado a las distintas presentaciones en el transcurso del año en examen, fueron investigados aquellos planteos en los que categóricamente se advertían las irregularidades o falencias en que incurriera Veraz S.A. y en la inadecuada información brindada a entidades financieras. En estos casos, se requirieron informes a la citada firma en ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 86 de la Constitución Nacional y “a título de colaboración”, los cuales siempre fueron evacuados, aunque objetando la competencia del Defensor del Pueblo de la Nación.

Dentro del marco de las investigaciones, el rol perseguido no ha sido otro que buscar la real y verídica situación financiera del ciudadano, resaltándose que, en muchos de los casos investigados, se observó una total desactualización de los datos registrados, lográndose su modificación en términos breves.

A modo de ilustración, se indica que en varias quejas pudo lograrse que la empresa Organización Veraz S.A. corrigiera los datos de los ciudadanos que acudieron a esta Institución por resultar erróneos o desactualizados, extremos que fueron cumplimentados de manera satisfactoria.

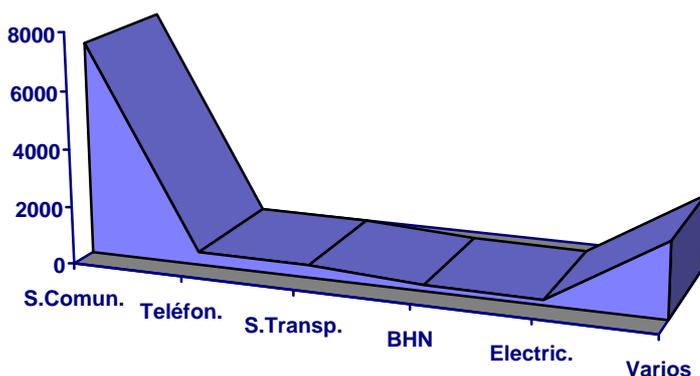
Sin perjuicio de ello, es de resaltar que se encuentran varias actuaciones en pleno trámite vinculadas con temáticas similares, donde aún no se ha logrado la modificación y/o rectificación de los datos que figuran en las bases llevadas por estas empresas.

Nuevamente, durante el año 1999, se recibieron planteos relativos a que la información de una persona queda guardada por el termino de 10 años en dichos registros de datos y los grandes perjuicios que tal situación causa debido a que si las obligaciones fueron cumplidas acabadamente no resiste asidero que sea mostrada a las partes interesadas. Sobre este tema, se señala que el Area de Derecho Humanos y Administración de Justicia elevó un Informe Especial ante la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo referido a la futura reglamentación del derecho constitucional de “habeas data”.

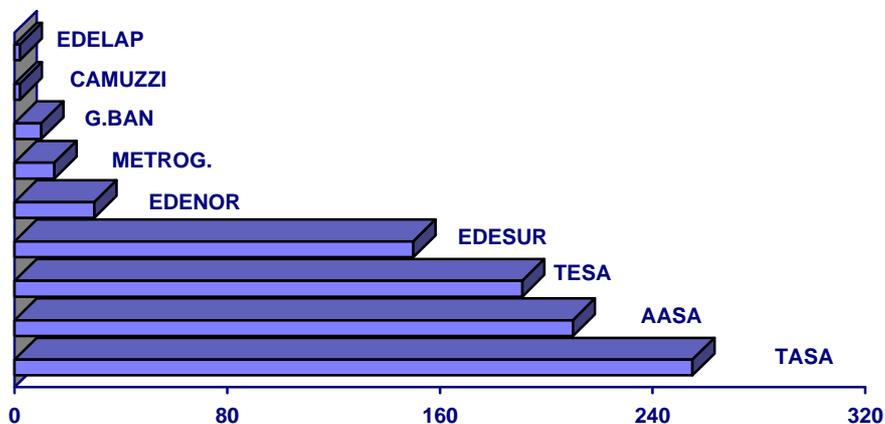
3. ORGANISMOS Y EMPRESAS GENERADORES DE RECLAMOS Y ACTUACIONES

En este acápite se distinguen aquellos organismos y/o entes comprendidos en los reclamos presentados ante la Institución, dando la pauta de la problemática global durante el curso del año. Al igual que durante 1998, los usuarios del partido de Moreno continuaron presentando reclamos ante la falta de respuesta de la Secretaría de Comunicaciones por la forma de aplicar en la misma zona, dos tipos diferentes de claves, que conllevó a la confección de un Informe Especial a la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo, el cual ha sido agregado en el apartado respectivo a este tipo de cuestiones.

En orden de prelación quedaron involucrados otros temas telefónicos, seguidos de la problemática del transporte, en especial las cuestiones que involucraban la renegociación de los contratos ferroviarios. Luego se avanza con los cuestionamientos al accionar del ex-Banco Hipotecario Nacional; también adquieren relevancia las quejas relativas al prolongado corte del servicio, en el mes de febrero de 1999; por parte de Edesur S.A.. Gráficamente:



En lo que se refiere a los servicios públicos domiciliarios, en orden decreciente, la prestadora que mayor cantidad de quejas originó fue Telefónica de Argentina S.A. (TASA), seguida por Aguas Argentinas S.A. (AASA), Telecom Argentina S.A. (TE.S.A.), EDESUR S.A., EDENOR S.A., METROGAS S.A., GAS NATURAL BAN, CAMUZZI GAS., EDELAP S.A.



4. QUIENES SE QUEJAN Y COMO LO HACEN

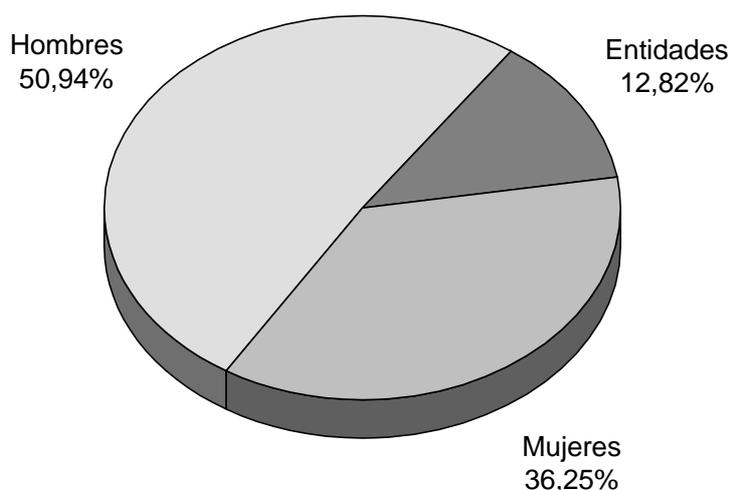
Una primera segmentación de quejosos, cuando el tema lo permite, se realiza dividiendo las presentaciones por el sexo de los distintos interesados. Al igual que en 1998, el sexo femenino realizó un número mayor de presentaciones.

Como ya se expresara en informes anteriores, a la clasificación precedente deberán adicionarse las quejas realizadas por asociaciones, federaciones, entidades de fomento las que, en apariencia, representan un porcentaje mínimo pero, en realidad involucran, a un número importante de usuarios, consumidores y clientes de servicios.

De acuerdo a la cantidad de actuaciones ingresadas, representaron los porcentajes que se detallan a continuación:

5. CLASIFICACION POR SEXO Y ENTIDADES

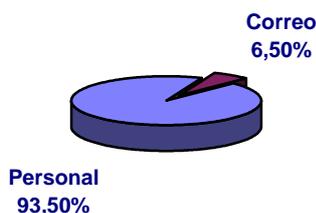
Composición de quejosos



Area 4

Otra forma de clasificar las quejas responde al modo en que son ingresadas. A pesar de la amplitud del territorio argentino, el mayor porcentaje de quejas son recibidas en el Area de Administración Económica, en forma personal.

Es así que las presentaciones del área fueron efectuadas de la siguiente forma:



6. INFORMES ESPECIALES A LA COMISION BICAMERAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Además del Informe Anual que el Defensor del Pueblo de la Nación debe presentar a las Cámaras del Congreso antes del 31 de mayo de cada año, la ley 24.284 estableció otras oportunidades en las que puede dirigir Informes Especiales.

Una de estas formas está contemplada en los casos en que no se responde a una recomendación o no resultan suficientes las argumentaciones brindadas por la autoridad que recibe la recomendación, conforme lo establece el artículo 28 de la ley.

Otra de las maneras contempladas, son aquellos informes especiales elaborados de acuerdo a las prescripciones de los artículos 30 y 31 de la ley 24.284.

7. INFORMES AL PROCURADOR GENERAL DE LA NACION

El artículo 26 de la ley 24.284, determinó el deber del Defensor del Pueblo de la Nación de comunicar al Procurador General de la Nación, aquellos hechos en los que se presuma la existencia de delitos de acción pública.

ADMINISTRACION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (VI)

1. COMENTARIO GENERAL

El Area de Administración del Empleo y Seguridad Social interviene en las problemáticas que afectan a los jubilados y a los desempleados de nuestro país.

Los magros haberes percibidos por la clase pasiva han tenido su proyección en esta Institución pues la mayor cantidad de reclamos, tal como sucediera en años anteriores, se vincula con pedidos de reajustes.

Se ha reflejado también el desempleo en las quejas vinculadas con pedidos de reincorporación, pago de programas implementados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, liquidación de prestación por desempleo, solicitudes de apoyo en cuanto a la sanción de normas que prevean un régimen especial de edad para el acceso a los beneficios jubilatorios en caso del personal del Estado, afectado por medidas de racionalización administrativa que implicaran su cesantía e, incluso, la formulación directa de solicitudes de empleo.

La exclusión social de este segmento de la población ha merecido la especial atención del Defensor del Pueblo de la Nación y ha concentrado la mayor parte de los esfuerzos de éste Area.

Los temas tratados también han incluido, en un porcentaje significativo, actuaciones iniciadas por las demoras en la tramitación de solicitudes de beneficios previsionales por parte de la ANSES y las AFJP, reclamos de deudas previsionales pendientes de pago a cargo de esa Administración Nacional, requerimientos de asistencia a fin de conocer el orden de prelación de las sentencias, calificación de servicios especiales, cuestionamientos a la revocación de retiros transitorios por invalidez y demoras en las unidades especiales conformadas con motivo de las transferencias de cajas previsionales provinciales a la órbita de la Nación.

Se atendieron reclamos vinculados con el cuestionamiento de la condición de aportante regular exigida por la Ley N° 24.241, con la atención brindada en las instituciones bancarias donde se efectúa el pago de las prestaciones previsionales, con el cambio de dichos agentes pagadores dispuesto por ANSES y por demoras en la liquidación de asignaciones familiares y subsidios.

La atención de cuestiones vinculadas a los infortunios y riesgos del trabajo, también han merecido frecuente tratamiento. Es importante la proporción de las cuestiones vinculadas al empleo en las que interviniera esta Institución.

Algunas quejas se han centrado en reclamos de agentes públicos por diferencias salariales y encasillamientos. En la mayoría de los casos, el reconocimiento de estas situaciones exige una larga tramitación, durante la cual se insiste en el adecuado tratamiento de cada caso privilegiando una efectiva solución del problema.

La actividad de oficio se ha desplegado sobre todas las problemáticas enunciadas, a medida que se ha tomado conocimiento de irregularidades que requerían la oportuna intervención en auxilio de los damnificados para asistirlos en la obtención de los puntuales objetivos perseguidos como también para aclarar la situación en la que se hallaban los interesados en casos de duda o ante la falta de respuestas.

En materia de empleo, las actuaciones de oficio fueron iniciadas fundamentalmente con motivo de accidentes e higiene laboral con el objetivo fundamental de investigar la actividad que el Estado despliega para proteger a los menores que trabajan, cuestiones que han sido abordadas con un especial interés, requiriendo para ello el auxilio de entidades tales como la OIT, UNICEF y distintas dependencias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En cuanto a aspectos específicos de la seguridad social, cuestiones que insumen la mayor actividad del Area por la cantidad de actuaciones que se suscitan, se ha intervenido de oficio en cuestiones vinculadas con demoras en la tramitación de beneficios, pago de asignaciones y subsidios, atención al público en las entidades bancarias que abonan las diferentes prestaciones, fondo de desempleo, falta de pago de deudas previsionales y cuestiones relativas a la acreditación de aportes, entre muchas otras.

Las recomendaciones dirigidas a la ANSES han tenido un alto grado de acatamiento que, fundamentalmente, se ve reflejado en la resolución administrativa de los trámites que oportunamente no habían recibido la atención correspondiente.

Dentro de la actividad desplegada, se han enviado periódicos informes a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo y se ha puesto en conocimiento del Procurador General de la Nación todas aquellas cuestiones que pudieran requerir su intervención, debido a la relevancia penal advertida.

La labor cumplida y sus resultados son objeto de desarrollo puntual en los acápite siguientes.

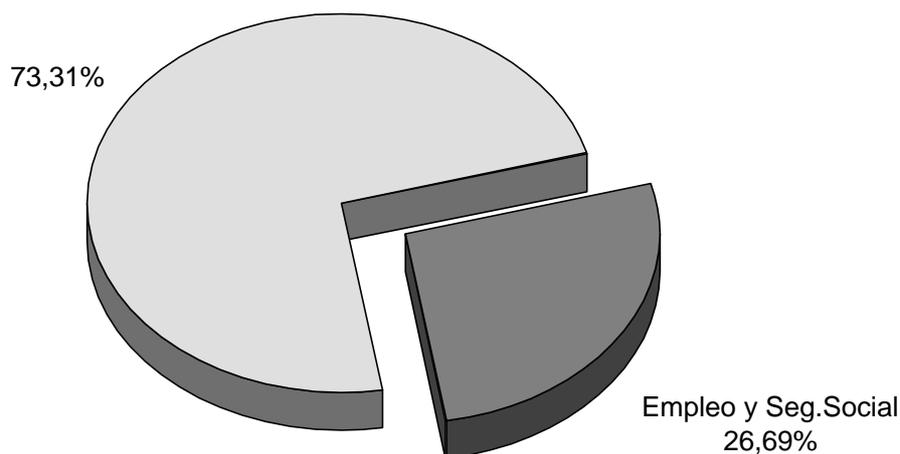
La tarea desarrollada en este Area ha llevado al Defensor del Pueblo de la Nación a compenetrarse nuevamente en una cuestión social particularmente sensible, cuyo abordaje ha privilegiado en todos los casos el intento de erradicar disfuncionalidades sistemáticas, asistiendo a los interesados con un alto grado de compromiso debido a la implicancia alimentaria que los conflictos expuestos representan.

Se ha priorizado en este desempeño una perspectiva de colaboración para con los entes involucrados y un estrecho contacto con los particulares que nos confiaran sus problemas, en la convicción de que la mejor solución a las cuestiones expuestas es siempre aquella que las resuelva de la manera más pronta y eficaz posible, sin alentar falsas expectativas.

1.1. CANTIDAD DE ACTUACIONES PROMOVIDAS DURANTE 1999

Sobre el total de las actuaciones tramitadas en la Institución durante 1999, el 26,7% correspondió al Area de Administración del Empleo y Seguridad Social.

Incidencia temática



Area 6

1.1.1. Actuaciones a las que no se dio curso y causas del rechazo

No se dio curso a la tramitación de un bajo número de actuaciones por las causales contempladas en la Ley N° 24.284, que seguidamente se detallan:

1. Aquellos casos en los que se aplicaron los arts. 1° y 14 de la Ley N° 24.284 donde la situación fáctica planteada por el interesado no denuncia acto, hecho u omisión de autoridad pública que implicara disfuncionalidad. Ejemplos:

- Los interesados habían omitido presentar su reclamo ante el ente involucrado por la supuesta irregularidad denunciada.

- La presentante de la queja solicitó directamente el otorgamiento del beneficio a esta Institución, sin que mediara trámite ante el ente previsional.

- Se planteó la disconformidad con la actuación de un letrado en el juicio que un particular le confiara en sede judicial.

2. Por tratarse de una disconformidad genérica planteada por el interesado en relación con el sistema previsional vigente, como en los siguientes casos:

- Se impugnó el descuento efectuado por Código 302 en concepto de impuesto a las ganancias sobre el haber de un residente en el extranjero, que resultaba ajustado a la normativa aplicable.

- El interesado expresó su disconformidad con la exigencia de libre deuda de la DGI previsto en la Ley N° 24.241.

3. Cuando la cuestión planteada se hallaba encuadrada en lo dispuesto en el art. 16 de la Ley N° 24.284 que dispone “Quedan exceptuados del ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, el Poder Judicial, el Poder Legislativo, la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires y los organismos de defensa y seguridad”.

4. No se dio curso, además, a aquellas quejas en las que la circunstancia invocada por el interesado excedía el plazo de 1 año calendario a partir del momento en que ocurriere el acto, hecho u omisión motivo de la misma, cuando éste se hallaba cumplido en exceso, tal como establece el art. 19 de la Ley N° 24.284.

- Se solicitó una indemnización o beneficio previsional por haber desempeñado durante más de 11 años tareas como auxiliar en un Instituto médico y haber impugnado su despido ocurrido 9 años antes de la interposición de la queja.

- Actuación promovida por quien impugnó un acto administrativo luego de 7 años de su dictado.

- Falta de pago de haberes adeudados durante 10 años sin que se hubieran formulado reclamos anteriores.

5. Ante la falta de fundamentos atendibles de conformidad con el artículo 21 de la Ley N° 24.284.

- Se solicitó asistencia debido a que, en razón de haber abonado una moratoria fuera de término, registraba deuda por aportes previsionales ante la DGI.

- Se solicitó la reincorporación laboral de un beneficiario que había sido despedido.

- Un interesado expresó su disconformidad con la denegatoria del beneficio, cuando no reunía los años de aportes exigidos por la ley aplicable al caso.

6. Se encontraba pendiente el dictado de resolución administrativa o judicial de acuerdo con el art. 21 inciso b) de la Ley N° 24.284, como por ejemplo:

- Se solicitó la agilización de procesos judiciales y se formularon denuncias por la falta de acogimiento de una demanda cuya tramitación judicial aún no había finalizado.

7. Cuando hubiera tenido lugar el dictado de una decisión administrativa que, tal como dispone el artículo 27 de la Ley N° 24.284, no puede ser modificada, sustituida o dejada sin efecto por el Defensor del Pueblo. Por ejemplo:

- Se acompañó copia de la resolución dictada por el Ejército que denegó el otorgamiento del beneficio de pensión debido a que la afección padecida por el interesado no guardaba relación con los actos de servicio, de conformidad con la Ley Regulatoria del Servicio Militar Voluntario N° 24.429.

- Se adjuntó copia del acto administrativo dictado por la Dirección General Impositiva, que desestimó una denuncia por falta de aportes previsionales, en razón de la carencia de pruebas aportadas y por no resultar de las actuaciones elementos de juicio o probanzas suficientes que avalaran los dichos de la denuncia.

- Se había dictado el acto administrativo que dispuso la inclusión de un agente público dentro del Fondo de Reversión Laboral.

- Se acompañó copia del acto administrativo que dispuso formular cargo a la interesada por haberes indebidamente percibidos debido a un error al determinar la fecha inicial de pago del beneficio.

- El interesado expresó su disconformidad con la decisión de la ANSES de no rehabilitarle la prestación por desempleo, con fundamento en que volvió a trabajar sin efectuar la denuncia necesaria para la suspensión dentro del plazo determinado por la ley aplicable.

- Se adjuntó copia de la resolución denegatoria de la ANSES a la solicitud de reajuste del beneficio, revisión de la fecha inicial de pago o verificación por error en el cómputo del haber.

8. En caso de conflicto entre particulares:

-Se denunció la falta de pago de salarios e indemnización por despido derivadas de la extinción de una relación laboral por parte de una empresa privada.

1.1.2. Derivaciones

En virtud de no encontrarse los organismos denunciados dentro de la órbita de competencia del Defensor del Pueblo de la Nación, con fundamento en el artículo 20 de la Ley N° 24.284, durante 1999 se derivaron las quejas a los siguientes organismos:

1.- Organismos nacionales:

-Subsecretaría de Minería, Servicio Geológico Minero Argentino, Delegación Patagonia, por una solicitud de reincorporación de un agente que prestaba servicios bajo su órbita de competencia.

2.- Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

-Secretaría de Hacienda y Finanzas: 1) Pago de deudas previsionales reclamadas por jubilados, 2) Reclamo de una deuda del SIMUPA por personal del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, 3) Solicitud de un certificado de baja laboral como ex-agente de la Secretaría de Cultura de la Municipalidad de Buenos Aires para la tramitación de un beneficio jubilatorio.

-Secretaría de Gobierno. Reclamos vinculados con: 1) Pedido de reincorporación laboral de un agente, 2) Cambio de tareas laborales impuestas a personal del Hogar Martín Rodríguez, 3) Reclamo de falta de pago de haberes de personal de aquella dependencia.

-Secretaría de Educación. Reclamos laborales efectuados por un preceptor de la Escuela de Danzas.

3.- Organismos y entidades de la provincia de Buenos Aires:

-Dirección General de Cultura y Educación: 1) Reclamo interpuesto por los perjuicios ocasionados por aplicación del nuevo sistema de titularización docente en la provincia de Buenos Aires, 2) Solicitud de reintegro a la actividad laboral. 3) Cesantía de un docente que impugnó el procedimiento observado al disponerse la misma, 4) Reclamo de reconocimiento de servicios, 5) Falta de renovación de un pase docente a otra provincia, 6) Salarios adeudados por parte del Instituto Superior de Formación Docente N° 29 de Merlo, Provincia de Buenos Aires.

-Instituto de Previsión Social. Perjuicios derivados de: 1) La reducción del haber de pensión de un beneficiario, 2) Impugnación por incorrecta liquidación del haber de una

pensionada, 3) Cobro de una deuda previsional, 4) Solicitud de otorgamiento de un beneficio jubilatorio.

-Dirección General de Escuelas: Perjuicios invocados por un docente como consecuencia de su transferencia de la órbita de la Nación a la de dicha provincia.

-Ministerio de la Producción y el Empleo: Incumplimiento de un programa de autoempleo de la Fundación Técnica de Mar del Plata.

-Honorable Cámara de Senadores y Honorable Cámara de Diputados: Falta de reconocimiento de un título de técnico óptico.

4.- Organismos de la provincia de Córdoba:

-Caja de Jubilaciones Pensiones y Retiros: Reclamos vinculados con: 1) Una solicitud de otorgamiento de pensión derivada, 2) La denegatoria de un beneficio previsional.

5.- Organismos de la provincia de Corrientes:

-Honorable Cámara de Senadores y Honorable Cámara de Diputados: Impugnación de una normativa contenida en el Régimen previsional de la Provincia de Corrientes, Ley N° 4.917/95.

-Ministerio de Gobierno y Justicia: Reclamo formulado por una portera contratada en la Escuela para Adolescentes y Adultos N° 53 de la ciudad de Goya, Provincia de Corrientes que fue declarada cesante.

6.- Organismos de la provincia del Chubut:

-Ministerio de Educación y Cultura: Rechazo del pago de asignaciones familiares a un docente de esa provincia.

7.- Organismos de la provincia de Entre Ríos:

-Secretaría de Salud: Cesantía de un empleado del Hospital "Centenario" de Gualaguaychú.

8.- Organismos de la provincia de Formosa:

-Ministerio de Cultura y Educación: Reclamos laborales de docentes del Instituto de Arte de la provincia de Formosa.

-Poder Ejecutivo: 1) Solicitud de reincorporación laboral, 2) Pedido a fin de que el personal docente de la Nación fuera incluido en el sistema previsional de la provincia de Formosa.

9.- Organismos de la provincia de Jujuy:

-Presidencia de la Honorable Cámara de Diputados: Petición de docentes en lengua extranjera de dicha provincia que se consideraban excluidos de una ley provincial que consagra la estabilidad laboral de los docentes.

-Ministerio de Gobierno y Justicia. Denuncia por afectación de derechos laborales a empleados de la Municipalidad de Palpalá, provincia de Jujuy.

10.- Organismos de la provincia de La Rioja:

-Ministerio de Hacienda y Obras Públicas: Solicitud de pago de diferencias salariales a la citada Gobernación.

11.- Organismos de la provincia de Río Negro:

-Consejo Provincial de Educación de la Provincia: Disconformidad planteada por la sanción impuesta a una agente dependiente de la Dirección del CENS N° 7 de General Roca, Provincia de Río Negro.

12.- Organismos de la provincia de Santa Fe:

-Ministerio de Educación y Cultura de la Provincia: Petición de reincorporación de un cargo como Director de Jardín de Infantes de dicha provincia.

13.- Organismos de la provincia de Salta:

-Caja de Seguridad Social de Profesionales para la Salud de la Provincia: Cuestionamiento a un requerimiento de aportes previsionales.

-Ministerio de Educación de la Provincia: Certificación de servicios y remuneraciones considerada incorrecta y por un reclamo de haberes impagos.

-Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Salta: Reclamo del cumplimiento de una resolución dictada por la Presidencia de la Cámara de Diputados de la Provincia de Salta para reincorporar a un agente con cargo en planta permanente

14.- Organismos de la provincia de Santa Cruz:

-Tribunal de Cuentas de la Provincia: Falta de respuesta a una solicitud de recategorización laboral.

15.- Organismos de la provincia de Tucumán:

-Secretaría de Trabajo de la Provincia: Denuncias formuladas por gremios de aquella provincia dentro de su área de competencia.

16.- Municipalidades:

-Municipalidad de Santa Victoria del Este, provincia de Salta: Falta de pago de salarios adeudados a la cónyuge de un agente fallecido.

-Municipalidad de San Martín, provincia de Mendoza: Reclamos laborales de los agentes de dicha entidad.

-Municipalidad de Quilmes: Deficientes condiciones de trabajo de los taxistas de la localidad de San Francisco Solano, provincia de Buenos Aires.

-Municipalidad de la Ciudad de Salta: Incorrecta liquidación de sumas adeudadas por servicios prestados a ese municipio.

1.1.3. Actuaciones suspendidas

Tal como dispone el artículo 21 de la Ley N° 24.284 se suspendieron aquellas actuaciones en las que, con posterioridad a su iniciación, el interesado interpuso recurso administrativo o acción judicial.

A modo de ejemplo, cabe citar las siguientes actuaciones encuadradas en ambos supuestos:

-Actuaciones pendientes de resolución administrativa:

En este caso, se formularon denuncias por irregularidades en materia de higiene y seguridad del trabajo. La denuncia también había sido presentada ante la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) y se encontraba en trámite la investigación iniciada por dicha entidad de contralor por lo cual se suspendió la intervención de esta Institución a la espera del curso normal que corresponde en dicho organismo y del dictado de la resolución correspondiente.

-Actuaciones pendientes de resolución judicial:

En casi todas las quejas que se relacionaban con pedidos de reajuste o falta de pago de adicionales en los beneficios jubilatorios, se constató la remisión del expediente a sede judicial. En la Actuación N° 11.207/99, una asociación de jubilados impugnó la Resolución N° 230/99 de la ANSES, que dispuso la conversión bajo la forma mutual de las asociaciones que pretendieran obtener descuentos directos en las liquidaciones de haberes. Posteriormente se tomó conocimiento de la iniciación de actuaciones judiciales, por lo que se suspendió la intervención oportunamente asumida.

1.2. ATENCION PERSONALIZADA

Se ofrece atención personalizada durante toda la tramitación de las actuaciones iniciadas; así también se reciben consultas telefónicas y personales. En algunos casos, personal de la Institución es comisionado a dependencias del Poder Judicial, a fin de verificar la radicación de expedientes en casos de duda.

Gran cantidad de particulares ha requerido asistencia en forma telefónica sin presentar actuaciones. En caso de plantearse la necesidad de iniciar acciones judiciales, se proporcionan los datos de los centros de asistencia jurídica gratuita a los ciudadanos más cercana a sus domicilios, previa orientación cuando se tratan de cuestiones extrañas a nuestra competencia funcional.

Nuevamente, en caso de duda de algunos beneficiarios sobre la radicación de sus expedientes en sede judicial, pudo orientárseles de manera eficaz gracias a la disponibilidad de las pantallas de ANSES que permiten verificar la localización de los trámites.

1.3. QUIENES PRESENTAN LAS QUEJAS

De las quejas recibidas durante el año 1999, la gran mayoría fue presentada por los hombres (más del sesenta y cinco por ciento), en segundo lugar por mujeres (más del veinticinco por ciento) y el resto por distintas entidades o iniciadas de oficio.

Los ciudadanos que recurren a esta Institución, ya sea personalmente, por correo u otro medio (fax, correo electrónico) provienen de los lugares más diversos del país. Teniendo en cuenta la distribución de la población por jurisdicción, se advierte que las presentaciones son proporcionales a la cantidad de habitantes de cada provincia.

Aunque lo expuesto sea la regla, hay excepciones como, por ejemplo, las provincias de Salta y Jujuy, donde las quejas superan proporcionalmente el número de habitantes. Una de las razones -independientemente de la mayor cantidad de disfuncionalidades que podrían darse- sería la importante difusión de los programas de esta Institución en los medios radiales de dichas provincias.

Continuando con el análisis de los lugares de los que se envían las presentaciones y tomado como ejemplo la provincia de Salta, se observa que las quejas proceden de distintas localidades o ciudades, a saber: San Justo, Metán, Chimbab, Tartagal, Orán, Pocitos, General Mosconi, La Merced, Pichanal y muchas de Cerrillos y de la Ciudad Capital.

El mismo panorama se observa en Jujuy donde hubo quejas de Humahuaca, Yuto, San Pedro y numerosas de Palpalá y de la Ciudad Capital.

Siguiendo con lo ejemplos, mencionaremos el caso de la provincia de Misiones. En su caso, las presentaciones llegaron desde las localidades de Oberá, San Vicente, Puerto Rico y gran cantidad de Cerro Azul y de Leandro N. Alem.

Desde el otro extremo del país podemos citar que hubo cuantiosas presentaciones de las provincias de Tierra del Fuego y del Chubut, especialmente de Comodoro Rivadavia, Trelew y Puerto Madryn.

En síntesis, podemos concluir que el área ha recibido quejas de todos los puntos del país y que continúa abocada a la búsqueda de medidas que permitan que la relación establecida entre el Defensor del Pueblo y la gente sea cada vez más fluida.

1.4. INFORMES A LA COMISION BICAMERAL PERMANENTE DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

En las actuaciones que seguidamente se indican, se remitieron informes a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo.

-Actuación N° 12.690/99: Iniciada debido a los cuestionamientos a la aplicación de la Ley N° 24.241, con motivo de los perjuicios a ex-agentes del estado en condiciones de obtener el beneficio jubilatorio y cuya baja se produjo en el año 1993, cuando regía la Ley N° 18.037. La ANSES respondió que, habiendo tramitado el titular el reconocimiento de servicios, se le computaron 36 años, 6 meses y 7 días de servicios comunes. Aclaró que, contando el interesado con 61 años de edad en ese momento, insuficiente para gestionar la jubilación ordinaria de conformidad con el régimen legal vigente (Ley N° 24.241).

De acuerdo con constancias obrantes en estos actuados, se tomó conocimiento de la existencia de 120.000 ex-agentes en condiciones idénticas a la descripta.

Con la promulgación de las leyes de Reforma del Estado y de Emergencia Económica, se implementaron regímenes de retiro de mutuo acuerdo (Retiro Voluntario) y cesantías.

La Comisión Nacional de Ex-agentes del Estado de Bahía Blanca, presentante de la mencionada queja, refirió que los firmantes fueron dados de baja compulsivamente en el año 1993 y con fecha 18 de octubre del mismo año se publicó en el Boletín Oficial la Ley N° 24.241, que exige mayor edad para la obtención del beneficio jubilatorio.

Los beneficios económicos que les representaba el retiro voluntario se vieron entonces desvirtuados por una realidad que desbarató emprendimientos e ilusiones convirtiendo a los nuevos librepresistas en desocupados al margen del sistema, ya que dichos ex-agentes resultaban demasiado jóvenes para jubilarse en los términos de la renovada normativa, aunque demasiado viejos para pretender su reinsertión laboral.

El Pacto Federal para el Empleo, la Producción y el Crecimiento celebrado entre el Estado Nacional y los Estados Provinciales el día 12 de agosto de 1993 permite la transferencia de las Cajas de Jubilaciones Provinciales al Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

Por ello, fueron incorporados al sistema mencionado algunos regímenes previsionales provinciales pese a que contenían exigencias menores para acceder a un beneficio que la derogada Ley N° 18.037.

El Constituyente ha establecido atinadas provisiones con respecto a los derechos de la Seguridad Social, ya sea en forma directa -por intermedio del artículo 14 bis de la Carta Magna- o mediante la incorporación de tratados -artículo 75, inciso 22 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes Del Hombre (artículo N° XVI), la Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo N° 25) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 9)- que establecen una especial protección del trabajador y su núcleo familiar.

Consecuentemente, para permitir el acceso a los beneficios establecidos por el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones a ex-agentes en relación de dependencia de la Administración Pública Nacional, sus reparticiones y organismos centralizados, descentralizados o autárquicos, empresas del estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta, servicios de cuentas especiales y obras sociales del sector público que, reuniendo los restantes requisitos para el logro de las prestaciones de las Leyes Nros. 24.241 y 24.347, hubieran cesado en la actividad por retiro voluntario u otra forma de distracto laboral dentro de los cinco años inmediatamente anteriores a la entrada en vigencia de la primera norma citada y que, a esa fecha, acreditaran no menos de 50 años de edad las mujeres y 55 años de edad los hombres, se resolvió remitir copia de esta actuación a consideración de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo de la Nación en los términos del artículo 30 de la Ley N° 24.284.

En esta actuación se unificó el trámite de otras 117 actuaciones

-Actuación N° 10.119/99. Un ciudadano planteó que el MTSS le exigía iniciar el juicio sucesorio como requisito para abonarle la deuda que le correspondía percibir a su madre. Manifestó ser el único heredero de su progenitora y que el monto involucrado rondaba los \$283,10. Acompañó copia de la respuesta brindada por el citado Ministerio que expresa: “no revistiendo el reclamante carácter de causahabiente previsional al amparo del artículo 53 de la Ley N° 24.241, procede requerir la orden judicial respectiva dispuesta en el trámite sucesorio de la causante”.

El artículo 54 de la mencionada ley dispone: “En caso de no existir derechohabientes, según la enumeración efectuada en el artículo precedente, se abonará el saldo de la cuenta de capitalización individual a los herederos del causante declarados judicialmente”.

El artículo 53 de la Ley N° 24.241 enumera los herederos previsionales: “En caso de muerte del jubilado, del beneficiario de retiro por invalidez o del afiliado en actividad, gozarán de pensión los siguientes parientes del causante: a) La viuda, b) El viudo, c) La conviviente, d) El conviviente, e) Los hijos solteros, las hijas solteras y las hijas viudas siempre que no gozaren de jubilación, pensión, retiro o prestación no contributiva, salvo que optaren por la pensión que acuerda la presente, todos ellos hasta los 18 años de edad”.

Dicho articulado se aplica no solamente al saldo de la cuenta de capitalización sino - como en el presente caso- a un reclamo de haberes devengados, como así también de otros

créditos, a saber: diferencias de haberes reconocidos por las Leyes Nros. 23.982 y 24.130 o sentencias judiciales y retroactivos otorgados en sede administrativa.

Ello es así en razón de los argumentos vertidos en la respuesta brindada por parte del organismo encargado de la aplicación del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

Es preciso señalar que, de acuerdo con el artículo 20 de la Ley N° 14.370, el Legislador dispuso que el heredero previsional perciba los créditos del causante sin límite de montos, aunque existan herederos forzosos o acreedores.

Un ejemplo de ello, por lo significativo del monto, es la Actuación N° 13.147/97 en la que la ANSES reconoció y abonó a una pensionada la cantidad de Bonos valor dólar estadounidense, de U\$S 315.861.

En el debate parlamentario sobre el mencionado artículo se expresó que “llena una sentida necesidad: da solución a situaciones que la experiencia ha destacado y, de consuno, representa un pronunciamiento adecuado de netas características sociales”. La misma situación se plantea en los casos como el presentado por el interesado.

Los gastos en un juicio sucesorio por un monto a suceder de \$2.000 son los siguientes, aproximadamente: \$20 por publicación en Boletín Oficial, \$50, eventualmente, por una publicación en un diario de circulación masiva, \$10 por formulario Decreto N° 3.003/56, \$5 por Bono Colegio Público de Abogados de Capital Federal, 1,5 % del monto por Tasa de Justicia o en caso que sea indeterminada, de \$70, \$17 por Certificado de Inhibición y \$200 de honorarios.

En el caso del presentante, el importe a desembolsar equivale casi al total de la suma que la ANSES debe abonarle en su carácter de único heredero de su madre.

Preliminarmente, se concluiría que la exigencia de iniciar el juicio sucesorio podría causar al nombrado una lesión en su derecho de propiedad, el que se encuentra garantizado en el artículo 17 de la Constitución Nacional.

Un parámetro importante a tener en cuenta para medir si los requisitos exigidos vulneran el ejercicio de ese derecho es la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que sostiene que los tributos son confiscatorios cuando absorben una parte sustancial de la propiedad o de la renta.

La Corte declaró inconstitucionales a aquellos impuestos que insumen más del 33% de la renta o de la propiedad -"Fallos" 196-122, 190-159, 130-161, 179-188, 187-306, 170-114; citado por Héctor B. Villegas, Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario, Pag. 207, Editorial Depalma (fs. 9/10)-.

El presente caso es un reflejo de otros tantos que se dan en el ámbito de la ANSES y de otros organismos de la Administración Pública Nacional.

Tal afirmación se fundamenta en los 110.000 juicios previsionales contra el Estado - de acuerdo con el informe N° 26 elevado al Honorable Congreso de la Nación por el Jefe de Gabinete de Ministros- cuya gran mayoría fue iniciada hace varios años, en muchos casos, por personas de edad avanzada.

Asimismo, en dicho informe se menciona una deuda con los beneficiarios previsionales de alrededor de 433 millones de Pesos en concepto de las Leyes Nros. 23.982 y 24.130.

Con motivo de lo expuesto, deben buscarse soluciones para evitar que el familiar que cuidó y efectuó gastos para atender al jubilado o pensionado fallecido pierda los créditos de los que éste era titular y que al momento de su muerte le correspondía percibir, profundizando de este modo la injusticia ya cometida por el Estado en su incumplimiento de no haber abonado la deuda oportunamente al causante.

Son interesantes algunas soluciones desarrolladas por la doctrina notarial para remediar ciertas cuestiones como, por ejemplo, el problema planteado en esta actuación.

Los aludidos artículos tratan con gran amplitud toda la temática de la sucesión ante notarios, y tienen en común que se proponen solamente para aquellos casos en los que el heredero es uno o haya varios y estén de acuerdo -siempre que sean mayores y capaces- para toda clase de sucesiones y sin límite de monto o bienes involucrados, además de señalar la necesaria intervención de abogados.

Sin perjuicio de lo expresado en los párrafos que anteceden, sería conveniente establecer un trámite sencillo, económico y con características de excepción para aquellas herencias que se componen de créditos cuyo monto sea de cifras modestas.

El objetivo, más allá de la naturaleza del crédito, es prescindir del trámite judicial que establecen las normas para los casos en análisis.

Con tal fin, se podría adoptar el siguiente texto:

-- “Si todos los herederos fueran capaces y hubiere acuerdo entre ellos, podrán acreditar la condición de heredero ante el notario de su elección que tenga funciones dentro del territorio del Tribunal que debió intervenir, según la competencia establecida por las leyes respectivas”.

-- “En el caso de haber varios herederos todos deben presentarse y deben declarar bajo juramento que no conocen a otros, bajo responsabilidad penal por falso testimonio.”

-- “Se podrá escoger el presente procedimiento siempre y cuando el crédito no supere los \$2.000, se trate de una sucesión ab-intestato y se refiera únicamente a herederos forzosos”.

-- “Cuando posteriormente se produjere desacuerdo se procederá como si no se hubiere solicitado la intervención del notario, salvo los honorarios de éste -que en tal caso- los gastos ocasionados estarán a cargo únicamente de quien desista sin motivos”.

-- “El notario consignará en el Acta la mencionada declaración e insertará en su protocolo copia autenticada de la Libreta de Matrimonio, las partidas u otros documentos que prueben el parentesco con el causante, sin perjuicio de las demás formalidades dispuestas por las leyes pertinentes.”

La palabra “podrá” significa que la modificación propuesta se sumará al régimen vigente cuya elección -por uno u otro- corresponderá al titular de los créditos a que se alude.

El monto sugerido es consecuente con el carácter excepcional de esta proposición, además de no ser un incentivo para cometer fraudes contra los acreedores, en razón de que no se requiere, por ejemplo, la publicación de edictos como sí resulta obligatorio en los juicios sucesorios.

Por otra parte, debe recordarse que, a fin de garantizar su crédito, los acreedores tienen siempre la posibilidad de interponer medidas cautelares ante esta clase de herederos.

Tampoco se sugiere la inclusión de los bienes muebles registrables e inmuebles, debido a que se presume que su valor excede el aquí propuesto, sin contar con los gastos que demandarían los certificados cursados al Registro para conocer su situación.

Con el mismo objeto se excluyó la sucesión en sus distintas formas testamentarias y a los herederos no forzosos en razón de las erogaciones que demandan tales actos o la actividad que se debería desplegar para reconocerlos como tales, que tornaría inocua la presente propuesta.

Debe ser obligatoria la protocolización del acta a efectos de resguardar los derechos de los requirentes y terceros con interés legítimo.

El texto formulado en la presente debería agregarse después de los artículos 3.284 y 3.285 -que establecen el juez competente para entender en la sucesión-, del Título 1: De las sucesiones, Sección Primera, Libro Cuarto del Código Civil, como enumeración bis del último artículo citado.

Para conocer con certeza los gastos que demandaría esta propuesta y a efectos de compararlos con los de un juicio sucesorio, se solicitaron informes al Colegio de Escribanos de Capital Federal y al Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

El primero expresó que “hasta la sanción del Decreto N° 2.284/91 (de desregulación de la economía) el arancel notarial contenía varias normas relativas a los temas mencionados”.

El artículo 4° del arancel (t.o. 1980) establecía en su apartado IV que: “no se percibirá ningún honorario en los casos de otorgamiento de poderes especiales para tramitar o percibir jubilaciones, pensiones, retiros o subsidios por invalidez o pobreza”.

Agregó que “de la misma forma, estaba previsto un arancel preferencial de \$ 17,36 para los certificados de vida o supervivencia y de \$ 2,16 si dicho certificado era expedido para pensionistas del Estado (art. 6, inc. m)”.

El Colegio de Escribanos de la Capital Federal manifestó que “ofrece su total colaboración” para la búsqueda de soluciones tendientes a brindar servicios útiles a la comunidad.

En tal sentido, expresó que “podría llegar a ser posible la regulación, no sólo del procedimiento, sino también de su costo, a través de un eventual convenio entre las instituciones interesadas, al que deberían adherirse aquellos escribanos que acepten prestar intervención en las condiciones que pudieren acordarse”.

El Colegio Público de Abogados de la Capital Federal informó que “el costo aproximado de un juicio sucesorio de las características mencionadas en la nota es de: \$283,10 por sucesión, \$35 por gastos y honorarios mínimos de \$200”.

Las erogaciones por una “Sucesión de \$2000 (pesos dos mil) -corresponden- gastos de \$65 (pesos sesenta y cinco) - honorarios mínimos (Ley de Aranceles) de \$200 (pesos doscientos)”.

Por último, agregó que “este Colegio no cuenta con servicios diferenciales, salvo el patrocinio gratuito para personas de escasos recursos”.

Las respuestas brindadas por los mencionados Colegios son indicativas y en razón de una economía procesal no se solicitaron informes a los demás Colegios de Abogados y Escribanos Provinciales.

Del análisis de dichas contestaciones surge que, de implementarse otro procedimiento de acreditación de la condición de heredero ante notario, resultaría beneficioso no sólo por el menor tiempo que se demandaría sino también por la erogación a efectuarse.

La constitucionalidad de esta propuesta está salvada en razón de que siempre se podrá recurrir a la vía judicial a efectos de la revisión de lo actuado.

Cumplida tal exigencia, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha decidido -por ejemplo- la legalidad del Tribunal Fiscal de la Nación, órgano jurisdiccional de los recursos de apelación contra actos de la DGI, que depende del Poder Ejecutivo.

En el mismo sentido se entendió respecto de las entidades privadas como las Cámaras de Arrendamientos y Aparcerías Rurales y las Cámaras de Alquileres.

Lo dicho aquí es sin perjuicio de que el Honorable Congreso de la Nación adopte, ya sea para otras situaciones particulares o para toda clase de sucesiones, los distintos proyectos de reformas del Código Civil y/o Procesal elevados a su consideración.

Como ya se adelantara, el artículo 17 de la Constitución Nacional establece: “La propiedad es inviolable y ningún habitante de la Nación puede ser privado de ella, sino en virtud de sentencia fundada en ley...” y el artículo 75, inciso 22, de la Carta Magna incorpora con jerarquía constitucional Tratados Internacionales de Derechos Humanos que establecen una especial protección sobre el derecho de propiedad de los ciudadanos.

Consecuentemente, a los efectos de que se contemple la posibilidad de incorporar una norma en el Código Civil que permita a los titulares de los créditos señalados ut-supra cuyos montos sean modestos, percibirlos con sólo acreditar su condición de heredero ante notario y cuyo documento será título suficiente para realizar los trámites pertinentes, se dispuso por Resolución N° 3.158/99 remitir copia de esta actuación a consideración de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo en los términos del artículo 30 de la Ley N° 24.284.

1.5. COMUNICACIONES AL PROCURADOR GENERAL DE LA NACION

Durante el año 1999, solamente en 8 actuaciones se denunciaron hechos que encuadraban en lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 24.284.

Los motivos de la intervención del citado organismo son variados como dan cuenta las actuaciones que a continuación se comentan brevemente:

En la **actuación N° 1.968/97**, la razón de remitir copia del actuado al citado funcionario se debió a que, a pesar de las numerosas gestiones realizadas ante la ANSES y el Lloyds Bank, no se pudo determinar la causa del incumplimiento en el pago de los fondos adeudados a la peticionante, quien era hija y heredera de la causante.

En la **actuación N° 12.333/97**, un interesado solicitó la intervención del Defensor del Pueblo a fin de obtener el pago de una deuda en efectivo que no cobró por no estar de acuerdo con la liquidación, siendo la entidad pagadora el Banco de Mendoza S.A. Atento que la ANSES informó que “si bien el 14-7-98 se arbitraron los medios para proceder al pago en bonos del presunto impago de la operatoria de recupero de agosto 1993, con posterioridad al efectuarse los cruces de sistemas que posibilitan la validación de los montos a colocar, surgió la falta de rendición por parte del Agente Pagador de tal impago” y a que la referida entidad bancaria no

respondió a esta Institución ni al Ente Previsional, se dio intervención al Procurador General de la Nación.

En la **actuación N° 2.963/98**, el interesado solicitó la intervención del Defensor debido a que -según expresó- resultó afiliado sin su conformidad a Previnter AFJP. Si bien después de los requerimientos formulados a la citada AFJP y a la ANSES se regularizó la situación -ya que, como informara esta última, se realizó con fecha 28 de mayo de 1998 un Traspaso Especial por el que se ubicó al interesado nuevamente en el Régimen de Reparto y que la Administradora de Fondos depositó los fondos indebidamente percibidos-, el Area Legal y Contencioso dictaminó que, en el supuesto de haberse falsificado la firma, se estaría ante la posible comisión de un delito de acción pública por lo que se remitieron los antecedentes al Procurador General de la Nación.

En la **actuación N° 14.067/98** los hechos que motivaron la remisión al Procurador General de la Nación consistían en conductas -que “prima facie” podrían constituir delito de acción pública- ocurridas en la Biblioteca Nacional y como consecuencia de las cuales -en apariencia- resultaban vulnerados los derechos de los trabajadores de la planta permanente.

En la **actuación N° 14.093/98** la causa del envío se debió a la existencia de un perjuicio al interesado a raíz de irregularidades en el cobro y acreditación de aportes previsionales por parte de la Administración Federal de Ingresos Públicos y la AFJP Previnter.

En la **actuación N° 9.673/99** un ciudadano solicitó la intervención de la Institución por considerar irregular el proceder de una agencia de colocaciones laborales, la que radicaría en que a los interesados sólo se les proporcionaba un listado de números telefónicos -con los que deberían comunicarse a los fines de solicitar empleo- previo pago de una suma de \$3,50 por cada oficio que aspiraban ejercer, sin extender comprobante de pago ni asegurar la restitución de la suma abonada en caso de resultar infructuosa la búsqueda.

En la **actuación N° 13.878/99** la interesada denunció el incumplimiento de las gestiones encomendadas a una gestora para la realización de un trámite previsional, de los que surgiría la existencia de delitos de acción pública por presunta utilización de sellos falsos.

En la **actuación N° 15.188/99** el Presidente del Bloque de Concejales P.J. de la Ciudad de San Salvador de Jujuy denunció la adulteración de documentos e irregularidades en la expedición de una certificación de servicios, efectuada en dependencias de la Municipalidad de la citada ciudad, por la cual un funcionario accedió a un beneficio de jubilación.

1.6. INICIATIVA POPULAR. ACTUACIONES INICIADAS EN VIRTUD DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY N° 24.747

- **Actuación N° 14.763/98:** El interesado presentó un proyecto legislativo relacionado con el Sistema Previsional.

Por resolución N° 261/99, se declaró verificado conforme lo establecido por el artículo 6 de la Ley N° 24.747 el proyecto de iniciativa popular propiciando modificaciones al sistema previsional.

- **Actuación N° 14.444/99:** Iniciada a instancias de un ciudadano con motivo del rechazo a un proyecto de jubilación anticipada por parte del Poder Ejecutivo Nacional.

Mediante nota DP N° 21.366/99, se envió al interesado copia de la Resolución N° 2.822/99 dictada en la Actuación N° 12.690/99. En mérito a la brevedad, se remite al título “Informes a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo”.

2. TEMATICA

2.1. ADMINISTRACION DEL EMPLEO

2.1.1. Recomendaciones en materia de empleo:

Las recomendaciones cursadas en relación con este tema permiten ser agrupadas de acuerdo a las siguientes problemáticas:

- Demora en la calificación de servicios

- **Actuación N° 4.897/97:** Esta actuación fue iniciada con posterioridad a la queja presentada por un ex trabajador de Altos Hornos Zapla, quien tenía dificultades para obtener el pronunciamiento sobre el carácter diferencial de las tareas desempeñadas en el Alto Horno N° 1-EX SOMISA- durante el período de 1964 a 1970 por parte de la ANSES.

La calificación requerida revestía vital importancia para el interesado toda vez que su ausencia afectaba los requisitos exigibles para acceder a su beneficio jubilatorio.

Los sucesivos pedidos de informes enviados a la ANSES fueron respondidos en diversas oportunidades, informándose el paso del expediente a diferentes dependencias tanto del ente previsional como de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

En uno de los respondes aludidos se señaló que, atento a que la citada Superintendencia no correspondía al ámbito de competencia del ente previsional, no podía proyectarse un plazo aproximado para la resolución del expediente en cuestión. Habida cuenta del tiempo transcurrido, se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social por Resolución N° 135/99 que arbitrara las medidas conducentes a resolver sobre el carácter diferencial de las tareas prestadas por el interesado.

Con posterioridad, informó a esta Institución que su expediente de reconocimiento de servicios fue resuelto favorablemente, extremo que fue verificado mediante el Sistema de Gestión de Trámites de la ANSES y ratificado por nota remitida por el citado ente.

- Falta de pago de diferencias salariales

- **Actuación N° 14.755/97:** La investigación iniciada en este expediente se debió a la presentación efectuada por un particular domiciliado en Capital Federal que denunció la falta de pago de diferencias salariales por parte del Ministerio del Interior.

La información proporcionada oportunamente por el Ministerio involucrado dio cuenta de la radicación inicial del expediente del interesado como también de otros reclamos similares en el Cuerpo Asesor de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del mismo. Señaló que, debido a la complejidad del tema, se encontraba en etapa probatoria reuniéndose antecedentes para dictaminar sobre el caso. En razón del tiempo transcurrido desde el inicio del trámite, se dispuso recomendar por Resolución N° 345/99 a la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio del Interior que arbitrara las medidas necesarias para determinar si al

interesado le asistía derecho a percibir las sumas reclamadas y, en su caso, que fuesen abonadas.

Posteriormente, se puso en conocimiento del Ministro del Interior el incumplimiento de la recomendación cursada sin que, a la fecha de elaboración de este informe, se obtuviera una respuesta positiva por parte de la cartera involucrada.

- Aplicación del régimen de tareas insalubres

- **Actuación N° 15.918/97:** La Junta Interna de Delegados del Instituto Nacional de Microbiología Carlos G. Malbrán presentó queja por incumplimiento de las condiciones laborales impuestas por Disposición N° 16/95 de la Dirección Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo ante la insalubridad de las tareas efectuadas en el citado Instituto.

A esta presentación posteriormente se adhirieron copias de los reclamos formulados por personal del Instituto, en los que se peticionó que se abonara un pago adicional por tarea riesgosa y la reducción a 6 horas de la jornada de trabajo. La respuesta recibida a los pedidos de informes dio cuenta de que los expedientes respectivos fueron elevados en consulta a la Dirección Nacional del Servicio Civil de la Secretaría de la Función Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Habiendo dirigido entonces un nuevo requerimiento a esta Dirección Nacional, se señaló que el dictamen propiciado en el caso determinó que correspondía aplicar a los interesados la jornada laboral de 6 horas prevista en el artículo 2° de la Ley N° 11.544, pues las tareas que desempeñan se encuentran taxativamente consideradas insalubres por el órgano competente a través de la Resolución N° 16 de la Dirección Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Por su parte, la Administración del Instituto involucrado informó que, a fin de expedirse sobre la cuestión, solicitó una evaluación de la ART para que ésta determinara si existen riesgos y/o peligrosidad para el personal que desarrolla tareas en su ámbito.

Habida cuenta del tiempo transcurrido desde la iniciación del trámite sin que el mismo haya sido resuelto, se recomendó por Resolución N° 1.396/99 a la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud “Dr. Carlos G. Malbrán” que arbitre las medidas necesarias para determinar si correspondía la aplicación de la reducción horaria y el cobro del adicional por tarea riesgosa.

El incumplimiento de la recomendación formulada se puso en conocimiento del Secretario de Programas de Salud del Ministerio de Salud y Acción Social.

- Incorrecta acreditación de aportes

- **Actuación N° 515/98:** Iniciada a raíz de la denuncia formulada por un trabajador que señaló la incorrecta desviación de sus aportes al régimen de reparto a pesar de haber optado por el régimen de capitalización. Ante la demora en la corrección de tal error que, según los reiterados informes obtenidos del ente previsional obedecía, obedecía a la falta de implementación de una resolución conjunta SAFJP-ANSES-AFIP, por Resolución N° 1.393/99 se recomendó a la ANSES que arbitrara las medidas necesarias para resolver la petición efectuada por el presentante de la queja.

Ante la falta de respuesta favorable a la recomendación formulada dentro del plazo establecido en el art. 28 de la Ley N° 24.284, se cursó nota al Secretario de Seguridad Social y, posteriormente, al Ministro de Trabajo y Seguridad Social, poniendo de manifiesto esta

situación. Finalmente, la ANSES remitió copia del proyecto de resolución conjunta que prevé el procedimiento a aplicar para la solución del problema del interesado.

- **Actuación N° 1.103/98:** Motivada por la falta de respuesta por parte de la DGI al cuestionamiento de una liquidación de aportes debido a que los períodos reclamados habían sido cancelados a través de una moratoria por el presentante.

Luego de remitírsele copia de la abundante documentación adjuntada por el interesado, la DGI consideró procedente el reclamo del particular respecto a la cancelación de la deuda de acuerdo con la Ley N° 21.864. Señaló, además, que había remitido a la ANSES el comprobante de pago respectivo.

De la información rendida surgió que el ente previsional no registraba el pago de acuerdo con la microfilmación y registros que obraban en poder de la citada Administración Nacional, sin que se indicara que se hubieran realizado diligencias tendientes a determinar su acreditación. Por ello, el trámite previsional permanecía obstaculizado a pesar de contar el interesado con los comprobantes de pago. En razón de lo expuesto, mediante Resolución N° 2.656/99 se recomendó a la ANSES que a la brevedad adoptara las medidas pertinentes a fin de constatar el efectivo pago al interesado de la suma reclamada en concepto de deuda previsional, mediante el análisis de las rendiciones efectuada por el Banco de Italia y Río de la Plata y de toda otra documentación que obrara en su poder y verifique si la microfilmación posee los datos completos relativos a la afiliación a la Caja de Autónomos del mismo.

A pesar de haber sido comunicada dicha recomendación a fines de agosto de 1999 y pese a la comunicación de su incumplimiento al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a la fecha de elaboración de este informe no se ha dado una respuesta definitiva a la cuestión expuesta por el interesado.

- **Actuación N° 1.472/98:** En esta actuación la presentante de la queja, domiciliada en la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, comunicó a esta Institución que la DGI había acreditado erróneamente su aportes a otra persona por un error en el número de CUIT. A pesar de los múltiples reclamos que efectuara y que la persona a la que se le acreditaban los aportes brindó colaboración en el caso (manifestó por escrito que jamás se había desempeñado en actividad en relación de dependencia ni en forma autónoma y que carecía por ello de aportes), no logró obtener la corrección del error señalado.

Luego de sucesivos requerimientos, se dictó la Resolución N° 1.397/99 por la que se recomendó a la DGI que adoptara a la brevedad las medidas pertinentes para regularizar los aportes previsionales de la particular damnificada. Luego de un informe parcial por el que se excusó la demora producida por cuanto resultaba necesario aguardar la implementación del procedimiento y emisión del instructivo de la Dirección de Programas y Normas de Recaudación, se estimó conveniente poner en conocimiento del señor Ministro de Economía Obras y Servicios Públicos el incumplimiento. A pesar de los numerosos requerimientos formulados, a la fecha de redacción de este informe, no se ha dado cumplimiento a la recomendación dictada.

- Protección Estatal de los menores que trabajan

- **Actuación N° 2.695/98:** En esta actuación, se realizó la investigación orientada a verificar las condiciones en que trabajaban los menores contratados en medios de difusión.

En principio, se dirigió a recabar información vinculada al espectáculo “Chiquititas”, tanto en la exhibición del programa televisivo como en la representación de la obra teatral cuyos elencos eran integrados por menores.

La información brindada oportunamente por la Dirección de Inspecciones y Relaciones Individuales del Trabajo permitió advertir una escasa actividad en la función de contralor del trabajo de los menores que compete al Estado. En razón de ello y luego de reiterados pedidos de informes, se tomó conocimiento de que la Dirección competente había detectado infracciones e impuesto multas a los responsables de la obra teatral.

Los informes cursados se dirigían no sólo a la obra teatral aludida sino que requerían información general acerca de la tarea de contralor del estado respecto de los menores que trabajan.

El análisis de los informes rendidos llevaron al dictado de la Recomendación N° 1.754/99, oportunamente dirigida a la Dirección de Inspecciones y Relaciones Individuales del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por la que se instó a la Dirección de Inspecciones y Relaciones Individuales del Trabajo que arbitrara las medidas necesarias para el adecuado cumplimiento de su tarea fiscalizadora en relación con el trabajo de los menores. Esta resolución fue respondida a través de la nota de fecha 5 de agosto de 1999 por el Secretario de Trabajo y Seguridad Social. A través de ella se manifestó la disconformidad con los términos de la resolución dictada, sosteniéndose que la Dirección involucrada verificaba detalladamente el cumplimiento de la normativa vinculada al trabajo de los menores.

Si bien resultaba exacto, tal como se desprende de la documentación obrante en el expediente respectivo, que la iniciación de las investigaciones tuvo lugar con anterioridad a los informes cursados por esta Institución, se valoró la información recién proporcionada con detalle por parte de la cartera requerida luego de la recomendación efectuada, concluyéndose igualmente que la tarea desplegada en relación con el trabajo de menores por parte de la Dirección involucrada resultaba deficiente. Consecuentemente, se remitió la nota DP N° 2.6395/99 por la que se puso en conocimiento del Ministro del Area que no se había brindado una justificación adecuada al incumplimiento de la recomendación contenida en la Resolución N° 1.754/99.

Posteriormente, a través de una nota de fecha 4 de noviembre de 1999, la cartera aludida formuló posteriores aclaraciones y remitió un detalle circunstanciado de la tarea efectuada por la Dirección de Inspecciones y Relaciones Individuales del Trabajo, cuyas estadísticas demuestran que la problemática de los menores que trabajan continúa relegada, pues no se cuenta siquiera con datos relevados sobre este tópico.

Se dispuso, luego, solicitar informes ampliatorios al Ministerio de Trabajo en relación con el Programa IPEC, cuyo contenido se advertía como acción positiva del Estado dirigida a la solución concreta de la problemática en análisis. La reunión celebrada con personal del Ministerio de Trabajo que concurrió a esta Institución a fin de aclarar sobre el particular, dio cuenta de que el desarrollo de este programa aún se encuentra en una etapa inicial.

- Riesgos del Trabajo

- **Actuación N° 14.643/98:** Fue iniciada ante la denuncia radicada debido a la presunta falta de cobertura de los accidentes de los empleados públicos, derivada de la aplicación de la Ley N° 24.557.

En la presentación formulada, se señaló que existía una discriminación entre el personal civil que presta servicios en el Ministerio de Defensa y sus organismos dependientes y el personal civil que lo hace en el Estado Mayor Conjunto y en las tres Fuerzas Armadas en cuanto a la aplicación de lo dispuesto por la Ley N° 24.557 de aseguramiento de los riesgos del trabajo.

Los pedidos de informes dirigidos al Subsecretario de Coordinación Técnica del Ministerio de Defensa dieron cuenta de que, cuando se alude a la Jurisdicción Defensa, se incluye a la dotación del Ministerio de Defensa y de sus organismos dependientes: Instituto de Ayuda Financiera para el pago de Seguros y Pensiones Militares, Instituto de investigaciones Científicas y Técnicas de la Fuerzas Armadas y Dirección General del Antártico y también personal civil y militar del Estado Mayor Conjunto y de las Tres Fuerzas Armadas. Se destacó que el personal militar de las referidas fuerzas se considera excluido del Régimen de la Ley N° 24.557 por hallarse regido por la Ley N° 1.901 por lo que la obligatoriedad existe con relación a las plantas de agentes civiles.

En la respuesta mencionada, además se indicó que, respecto del personal civil de las Fuerzas Armadas, se realizaron análisis de las distintas condicionantes -entre las cuales se cuenta la insuficiencia de recursos- habiéndose concluido que existen fundamentos para propiciar el dictado de normas de excepción que posibiliten la aplicación del autoseguro.

También se informó que lo expuesto se puso en conocimiento de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, con copias de las notas remitidas al referido organismo.

En razón de la misión impuesta al Defensor del Pueblo de la Nación por el art. 86 de la CN, se dispuso por Resolución N° 1.209/99 recomendar al Ministerio de Defensa que arbitre las medidas necesarias para que se brinde igual tratamiento a la totalidad del personal civil de las Fuerzas Armadas en cuanto a la protección contra los riesgos del trabajo.

Ante la falta de respuesta del Ministerio de Defensa involucrado, se puso en conocimiento de lo actuado a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo.

2.1.2. Actuaciones de oficio en materia de Empleo

Habida cuenta del gran número de actuaciones de oficio iniciadas durante 1999, sólo se citan algunas de manera ilustrativa del trabajo cumplido. Así cabe mencionar las siguientes cuestiones involucradas:

- Riesgos del Trabajo

- **Actuación N° 2.485/98:** Se promovió de oficio a partir de una nota periodística publicada en el Diario "Clarín" el 20 de mayo de 1998 titulada "Cae un montacargas desde el piso 15. Hay 6 muertos", en el que se hacía saber a la opinión pública acerca del accidente producido en un edificio en construcción destinado a oficinas, ubicado en la intersección de las calles Alem y Córdoba.

En otro artículo publicado en dicho matutino titulado "Condena de la UOCRA", se relatan las denuncias por incumplimiento de las normas de higiene y seguridad, que habría formulado el Secretario General de la Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA).

En razón de ello, se solicitaron informes a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, a la Dirección Inspección y Relaciones Individuales del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y a la UOCRA.

La Superintendencia mencionada informó —en síntesis— sobre las inspecciones realizadas en el año 1997 y durante 1998, la cantidad de denuncias recibidas, las actas labradas e infracciones aplicadas y los convenios firmados con algunas provincias .

Con respecto al procedimiento que se da a las denuncias, hizo saber que “una vez verificada a qué ART está afiliada la empresa denunciada, se notifica a la Aseguradora solicitando que, en un plazo de 10 días, se efectúen las verificaciones correspondientes para corroborar lo denunciado e indicar las correcciones necesarias a seguir”.

Agregó que efectuado dicho trámite y, habiéndose controlado que se haya dado cumplimiento a las desviaciones encontradas, el resultado de la inspección es remitida a la Subgerencia de Prevención de esa Superintendencia para que —como en la mayoría de los casos— se programe una inspección con personal de su plantel.

La UOCRA remitió copia de 11 notas que enviara la Subgerencia de Prevención, en las que se daba cuenta de los motivos por los cuales se devolvían las denuncias realizadas por ese gremio. Los principales motivos de devolución eran: “El N° de CUIT es incorrecto, no encontrándose en nuestro registro la empresa denunciada”, de acuerdo con las notas adjuntas, como también invocaciones que refieren a: “Investigada la denuncia, se comprobó que los datos son incorrectos”, “efectuada la averiguación por intermedio de la aseguradora, las empresas no se encontraban trabajando en las obras denunciadas”, “CUIT mal registrado”, “La Aseguradora informa que no coincide la razón social con la dirección de la obra”, “No registra afiliación a una ART, para el N° de CUIT denunciado” y “Efectuada la averiguación por intermedio de la aseguradora, los datos no son correctos”.

Posteriormente, se solicitó informe ampliatorio a la SRT, que respondió en términos similares a los adelantados por el mencionado gremio. En este responde, se detalla la información según actuación o “N° de ingreso” y domicilio de la obra denunciada.

Como única excepción se observa que, en el caso de una denuncia, se especificó que el motivo de la devolución era: “no se hacía referencia en ningún lugar el domicilio de la obra”.

Por otro lado, dicho organismo hizo saber que no dio intervención en ninguna de las aludidas denuncias a la Dirección Inspección y Relaciones Individuales del Trabajo.

En razón del tenor de dicho informe, se solicitó a la SRT una ampliatoria, en lo referente a los motivos por los que no se dio intervención a la mencionada Dirección, de aquellas denuncias devueltas a la UOCRA para que se verifiquen los datos informados sobre las empresas.

Como respuesta, informó que “las denuncias devueltas a la UOCRA no fueron remitidas, debido a que la aludida Dirección tiene responsabilidad primaria en la fiscalización del cumplimiento de las normas y políticas nacionales en materia laboral, de empleo y de seguridad social. Por tal motivo, y en lo que concierne a tales aspectos, se ha presumido siempre que las entidades gremiales denunciantes acuden espontáneamente a esa autoridad de la Administración Central ante la presunción de infracciones a las normas aludidas”.

Aclaró que “por imperio de la Resolución MTSS N° 795/97 quedó suspendida la aplicación de la Resolución MTSS N° 645/97 que había dispuesto asignar a la aludida

Dirección la competencia para la comprobación y substanciación de los sumarios por incumplimiento de los empleadores al deber de afiliación establecido en la Ley N° 24.557”.

Agregó que “sin perjuicio de ello, y en lo que respecta estrictamente a la materia de higiene y seguridad del trabajo, cabe precisar que la Ley N° 24.557, en sus arts. 35 y 36, apartado 1 “a”, ha conferido a este Organismo, con carácter exclusivo, las atribuciones de control, fiscalización y sanción respectiva”.

Debido a esa contestación y a la forma en que se refleja el proceder de dicha Superintendencia —consistente en devolver las presentaciones que no tuvieran los datos completos de las empresas denunciadas— esta Institución infirió preliminarmente que la responsabilidad de control de aquellos empleadores que no se encontraban dentro del régimen de la Ley N° 24.557 correspondía a la Dirección de Inspección y Relaciones Individuales del Trabajo, sin perjuicio de la respuesta que dio esta Dirección y acerca de la que da cuenta en los párrafos anteriores.

Por tal razón, se insistió sobre la cuestión solicitando a la Secretaría de Trabajo del MTSS que informe acerca de las medidas tomadas ante la presunta omisión por parte de la Dirección de Inspección y Relaciones Individuales del Trabajo, para controlar a los empleadores que no se hallen bajo la cobertura de una A.R.T.

La mencionada Secretaria respondió —en lo referente a la aplicación por parte de la aludida Superintendencia de las normas de higiene y seguridad— lo siguiente: “esta asignación genérica legal de competencia exclusiva implica que dicho organismo es quien está facultado para fiscalizar el cumplimiento de las normas de tal carácter ya sea en el caso de empleadores afiliados a una aseguradora de riesgos del trabajo, como en el de aquellos que no lo están”.

De la respuesta brindada por la Secretaría de Trabajo de la Nación surgió que, en todos los casos debió intervenir la SRT y la contestación que ésta dio a esta Institución resulta incorrecta.

Asimismo, las devoluciones de las denuncias realizadas por la UOCRA —todas por violaciones a las normas de seguridad e higiene— resultan improcedentes y, por ende, no se ajustan a derecho.

La metodología de devolver las denuncias cuando los datos de la empresa denunciada eran incompletos por resultar aparentemente dificultoso o imposible verificar únicamente a qué Administradora de Riesgo de Trabajo se hallaba asegurada, beneficia a aquellas compañías que actúan irregularmente ya que escapan al control de la SRT.

Esa falta de control abarca a un importante sector, que comprende a aquellas empresas que cuentan con trabajadores no registrados —que representan alrededor 3.664.000 asalariados— en razón de que, en general, desempeñan actividades informalmente, según estadística del año 1998 de la Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo del MTSS.

Se entendió por ello necesario que la Superintendencia debería inspeccionar directamente las obras denunciadas siempre que se conociera su domicilio, aún cuando no cuente con los datos de las empresas intervinientes, sin perjuicio de la intervención que da la Ley N° 24.557 a las Administradoras de Riesgos del Trabajo en el control del cumplimiento de la normativa de higiene y seguridad del trabajo.

De la evaluación exigida después de haber transcurrido los 2 años y medio de la vigencia de la Ley N° 24.557 surgió que el 3% de los empleadores cumplían con las normas de seguridad e higiene .

Debe aclararse que, si bien la presente investigación se centró en la documentación aportada por el gremio de la construcción, el proceder de la SRT es semejante en las otras actividades de la producción y, por ende, el curso dado a las denuncias de las empresas de las otras ramas es el mismo.

Otro tema íntimamente relacionado con las inspecciones es la cuestión del personal que la mencionada Superintendencia dispone para dicho fin y el carácter auxiliador de las Administradoras de Riesgos del Trabajo en el control de la aplicación de la normativa de higiene y seguridad, asignado por ley.

Obviamente, la aludida injerencia por parte de las administradoras es únicamente sobre aquellas empresas que se encuentren aseguradas.

De las respuestas brindadas por la SRT en 6 actuaciones de oficio en las que se investigaron accidentes laborales concretos, se observó que, en 2 de ellas, las ART cumplieron sus funciones deficientemente al no presentar —por ejemplo— el Programa de Seguridad o no proponer, oportunamente, las modificaciones laborales pertinentes ante la gran cantidad de lesiones sufridas por operarios de una fábrica, producidas durante un largo período.

La información reunida da cuenta de que la SRT, al mes de noviembre de 1998, contaba con 40 inspectores asignados indistintamente para realizar sus tareas en las diversas jurisdicciones del país, con excepción de las 11 provincias que celebraron convenios específicos de delegación de facultades.

Debe señalarse que, si la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene un plantel de 65 personas para la verificación de 3.753 obras de dicha Ciudad, los 40 inspectores que tiene la SRT para las tareas de Policía de Trabajo a cumplir en todo el país y sobre todas las actividades —comercial, industrial y agraria— resultan insuficiente.

En otras actuaciones, la SRT informó que “es de destacar que es importante el número de denuncias recibidas mensualmente en esa SRT, tratando de atenderlas con la premura del caso. También debemos cumplir con las inspecciones programadas y el recurso con que se cuenta es limitado”.

En mérito a lo expuesto precedentemente, resultó necesario recomendar al MTSS que tome las medidas pertinentes a efectos de que los organismos dependientes de ese Ministerio con funciones de Policía de Trabajo :

--Reciban e inspeccionen las obras denunciadas siempre que se conociera su domicilio y aún cuando no se cuente con los datos de las empresas intervinientes por presunta violación a la normativa de seguridad e higiene y demás disposiciones afines;

--Coordinen con otras carteras un control más exhaustivo de todos los establecimientos sobre el cumplimiento de las normas laborales y referentes a las afiliaciones al sistema de seguridad social de sus obreros; y

--Gestionen los fondos necesarios para incorporar un mayor plantel de inspectores a efectos de cumplir eficientemente con las funciones de control asignadas.

Ante la falta de respuesta por parte del Ministerio requerido a principios de enero de 2000 se puso en conocimiento del nuevo Ministro de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos la recomendación oportunamente librada.

En la respuesta, sólo enumeró un conjunto de logros de la gestión de dicho ente, que dista mucho de las reales estadísticas correspondientes al año 1999 las cuales reflejan, muy por el contrario de lo expresado, un crecimiento del 20% de los accidentes de trabajo con el consiguiente aumento de pérdida de vidas humanas.

Cabe destacar que el actual Secretario de Trabajo adelantó a esta Institución que “se han producido cambios significativos en materia de fiscalización (dotación de inspectores, capacitación de los mismos...)”, lo que auguraría posibles cambios positivos. El potencial utilizado se debe a que no se brindó precisiones sobre el tema.

- Desprotección estatal en relación con los menores que trabajan

- Actuación N° 14.314/97: Esta actuación fue iniciada de oficio, a fin de investigar la presunta desprotección estatal de los niños que trabajan en la calle. Motivó su promoción, la publicación periodística del 30 de julio de 1997 titulada “Trabajo de chicos y papel estatal” del Diario Clarín, en la que se informó a la opinión pública del problema, extendido y preocupante, que constituyen los miles de niños que se ven obligados a trabajar en la calle.

Las distintas diligencias efectuadas tuvieron por finalidad recabar información sobre actas labradas en razón de las violaciones a disposiciones legales que reglamentan el trabajo de menores, inspecciones llevadas adelante en las verificaciones enunciadas y en establecimientos fabriles o agropecuarios entre otros.

La Dirección de Inspección y Relaciones Individuales del Trabajo del MTSS informó que durante el año 1997, a través de presentaciones personales, se denunció el trabajo de menores en un comercio de lavado de automóviles, en una pizzería, en una cafetería y en un taller de calcomanías. Agregó que, en esos casos, no pudieron comprobarse las denuncias debido a que, en el momento de la inspección, no se detectaron menores trabajando en los comercios fiscalizados. Se destacó, además, que en los operativos de Inspección de Trabajo planificados por esa Dirección durante el período que abarca desde el año 1997 a mayo de 1998, no se verificó el trabajo de menores.

De la lectura del material reunido en esta investigación, se desprende como punto en común, un círculo que tiene como raíz la pobreza del grupo familiar al que pertenece el menor quien, por tal razón, se ve compelido a colaborar con sus padres en el mantenimiento del hogar. Se advierte que, al trabajar el niño, se produce como efecto una menor escolarización y un empobrecimiento de los vínculos familiares y sociales.

Se evidencia que la educación del menor, además de cumplir un papel de socialización es una herramienta que permitirá prepararlo para un mejor desempeño laboral en el futuro. Se desprende asimismo, que el niño sin enseñanza continuará el mismo camino de sus padres, como lo reflejan las distintas estadísticas oficiales; las personas desocupadas y/o carenciadas son generalmente aquellas que no han completado la educación primaria, cerrando de esta manera el círculo de la pobreza.

Se atendió entonces a que la implementación de programas piloto en las provincias obtuvieran resultados exitosos, a fin de erradicar el trabajo infantil y propender a una mayor escolarización.

Se tuvo presente la normativa contenida en la Convención sobre los Derechos del Niño, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que imponen una especial protección al menor.

En base a tales consideraciones se dispuso recomendar por resolución N° 521/99 al Jefe de Gabinete de Ministros, a fin de que coordine con los distintos ministerios, una política que exija a todo aquel beneficiario de un subsidio por parte del Estado Nacional, la presentación de documentación que acredite mensualmente la concurrencia regular del hijo a la escuela, previa difusión de tal obligación.

Mediante nota de fecha 15 de marzo de 1999, la Jefatura de Gabinete de Ministros hizo saber que en observancia de la Resolución DP N° 521/99 se adoptarán las medidas necesarias a efectos de considerar la viabilidad de la recomendación indicada para coordinar posteriormente la aplicación de las políticas que se adopten al respecto entre las distintas áreas de Gobierno.

Ante la falta de posterior informe acerca del curso efectivamente dado a la recomendación cursada, se puso en conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo lo actuado en esta actuación.

2.1.3. Fondo de Desempleo

Las causas que motivaron la intervención de esta Institución fueron variadas. A título de ejemplo se mencionan los siguientes casos:

- **Actuación N° 15.079/99:** Falta de pago de la totalidad de las cuotas del fondo, a raíz de la demora del ente previsional, la que se destrabó con el pertinente requerimiento de esta Institución, lo que significó que el ente previsional dispusiera el pago de las cuotas faltantes.

- **Actuación N° 10.748/99:** Reducción del plazo disponible para el cobro de las cuotas del subsidio. El organismo contestó adjuntando fotocopias de las notas dirigidas a los reclamantes, donde se les brindaban las explicaciones pertinentes, e hizo saber que dispuso la reliquidación de las cuotas no percibidas.

- **Actuación N° 13.051/99:** Falta de registración por parte de la ANSES de los aportes previsionales incorporados por AFIP-DGI, necesarios para percibir en forma total la prestación por desempleo.

En otras actuaciones, si bien no se observó una conducta irregular por parte de la Administración Pública Nacional, se permitió a través de la investigación realizada brindar las explicaciones correspondientes a los interesados sobre los motivos de la no percepción del subsidio, los que en la mayoría de casos se trataban de:

- Aportes faltantes correspondientes a los últimos 36 meses trabajados,
 - Superposición de cuotas, con mensuales trabajados,
 - Falta de presentación de la documentación exigida (verbigracia: telegrama de despido, 6 últimos recibos de sueldo y Documento Nacional de Identidad),
 - Deuda pendiente, por percepción indebida del subsidio otorgado con anterioridad,
-

- Reingreso a la actividad laboral sin efectuar la denuncia dentro del plazo de 5 días que determina la ley, para la suspensión de la prestación por desempleo,

- No contar con la antigüedad de 12 meses de cotización, requerida por la legislación, ya que en este caso el despido había sido dispuesto en febrero de 1998 y el Correo Argentino S.A. comenzó a realizar los aportes el 1° de septiembre de 1997.

2.1.4. Falta de control de las normas de higiene y seguridad del trabajo por parte de las Administradoras de Riesgos del Trabajo y Superintendencia de Riesgos del Trabajo

Las quejas sobre esta temática fueron presentadas en su gran mayoría por los sindicatos, destacándose entre ellos la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina, Sindicato de Buenos Aires.

Este gremio denunció a las empresas: Telecom Argentina S. A., por infracciones en la remodelación del edificio de la calle Crámer N° 3240, Capital Federal, las que a su entender afectaban la seguridad de los trabajadores; a Telefónica de Argentina S. A., por presuntas violaciones a las normas de higiene y seguridad del trabajo en las oficinas que explota en la calle Gorriti N° 371, de Lomas de Zamora y, Rivadavia N° 65, Localidad de Quilmes, ambas de la Provincia de Buenos Aires.

A Radiotrónica S. A. y Esico S. R. L., ambas contratistas de Telefónica de Argentina, Teleemprendimientos S. A. y Syntelar S. A. por idénticos motivos.

También la Asociación del Personal Aeronáutico presentó una denuncia contra la empresa JetPack por irregularidades en las condiciones laborales de sus trabajadores.

2.1.5. Falta de cumplimiento de las prestaciones a cargo de las Administradoras de Riesgos del Trabajo

Si bien sobre esta problemática se han presentado pocas quejas, su incidencia se halla en que las prestaciones que deben brindar las ART, son de suma importancia para la reparación de los daños sufridos por el trabajador derivados de accidente de trabajo y de enfermedades profesionales, como su rehabilitación e inclusive para poder vivir, de ahí la necesidad del control que se debe efectuar.

Un ejemplo de este último caso, se da cuenta en la actuación N° 13.435/99, en la que el interesado -cuya queja fue presentada por su esposa-, había sufrido lesiones de suma gravedad en el cráneo, en el ojo izquierdo, fracturas escapulares y en el miembro superior izquierdo. Con motivo de que su cónyuge manifestó desacuerdo con el tratamiento recibido por su esposo, se formuló requerimiento a la SRT, quien brindó un detallado informe, cuya conclusión fue -en síntesis- que: "...la atención brindada y los estudios complementarios realizados... fueron adecuados en tiempo y forma".

2.1.6. Falta de pago de las prestaciones de Programas de Trabajo

A modo de ejemplo, puede citarse la investigación realizada en la **Actuación N° 11.245/99** ante la falta de pago de haberes correspondientes al Programa Trabajar, a cargo de la Administración Nacional de la Seguridad Social.

En respuesta, la Gerencia de Empleo de la provincia del Neuquén hizo saber que el interesado fue dado de alta en el Programa Trabajar II, con una duración de 3 meses, con inicio en el mes de febrero de 1998.

Asimismo, informó que el titular fue rechazado por el sistema de verificación e incompatibilidades dado que se constató que percibía un subsidio, condición que le impide el acceso a los Programas de Empleo.

Por otra parte, agregó que ante el reclamo del beneficiario, se detectó que con su número de documento la pensión se encontraba registrada a nombre de otra persona. Con ese antecedente, se remitió nota a la Gerencia de Desempleo de la ANSES, solicitando la corrección de los datos y la solución del inconveniente.

Por último, comunicó que en mayo de 1998, se recibió en la Coordinación Técnica y de Planeamiento del MTSS un reclamo de pago correspondiente a abril de 1998, el que fue resuelto satisfactoriamente, con liquidación efectuada por orden de la Resolución S.E. y C.L. N° 554/98. Así se abonó únicamente el mes de abril, toda vez que el reclamo efectuado en la Secretaría de Empleo y Capacitación Laboral por el organismo responsable, Municipalidad de Cutral-Co, sólo hacía referencia a este período, tramitándose vía ANSES el problema de la errónea aplicación del C.U.I.L., sin que dicho organismo se expidiera sobre la necesidad de efectuar pagos de meses anteriores.

2.1.7. Falta de ingreso de aportes previsionales por parte del empleador y deficiencias del sistema

En los temas relacionados a la falta de aportes por parte de la patronal, esta Institución interviene en forma indirecta, a través de la Dirección General Impositiva, organismo recaudador previsional que, a partir del año 1994, tiene a su cargo esta tarea.

Un ejemplo de esta problemática lo constituye la **Actuación N° 66/99**. En ella, el interesado solicitó la intervención de esta Institución, por no dar respuesta la DGI a las denuncias contra una empresa, por incumplimiento en los aportes jubilatorios.

De acuerdo con lo informado por el citado organismo, el interesado presentó denuncia el 06/05/98 contra la empresa, dejando constancia en el Formulario de Denuncia que la fecha de inicio de la relación laboral fue el 20/06/96 y el cese se produjo el 18/08/97. Denunció, asimismo, irregularidades en el pago de los aportes previsionales en la totalidad del período.

Agregó que "...La inspectora actuante concurrió al domicilio comercial de la contribuyente donde constató en el Libro N° Ley 20.744 rubricado bajo el N° 274.490 T1 Serie C de fecha 15/05/97 que la fecha de ingreso a la empresa fue el 01/04/97 y además entre los elementos aportados por el denunciante existía Resol. Adm. emitida por la Div. Fisc. Ext. N° 2 Región N° 1 de fecha 03/10/97 expidiéndose por el período 04/97 a 08/97...".

Por último, informó que "...Basándose en los elementos citados la inspectora actuante consideró desestimar la denuncia formulada en razón de que, por el período 06/96 a 03/97, no existían elementos que probaran la relación laboral con la contribuyente (empresa) y por el período 04/97 a 08/97 existía Res. Adm. dictada...".

2.1.8. Conflictos causados en la relación de empleo público de agentes nacionales, provinciales, municipales y del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Como se da cuenta en los casos que se citarán, tanto las causas que motivan los conflictos como los organismos involucrados son muy variados.

En la **Actuación 2.982/98**, un grupo de agentes manifestaron que la Secretaría de Política y Regulación de la Salud, del Ministerio de Salud y Acción Social no dio respuesta a su solicitud de regularización de calificaciones de desempeño por el período 1993-1994.

Dicha Secretaría indicó que el reclamo derivado de la presentación de marras había sido remitido a consideración de la Secretaría de la Función Pública con fecha 14/8/98. Ello originó un proyecto de resolución ministerial mediante el que se propiciaba la asignación de la calificación con concepto "BUENO" para la interesada y otros 28 agentes de la Jurisdicción en situación similar a la de la reclamante "es decir que quedaron sin ser evaluados en el período 1993/1994".

En consecuencia, a los fines de la investigación, se cursó un requerimiento a la Secretaría de Política y Regulación de la Salud, adjuntando copias de las calificaciones correspondientes al período en cuestión proporcionadas por los interesados.

Por otra parte, se solicitó que se informara acerca de las medidas adoptadas ante la denuncia que los interesados efectuaron en 1997, respecto de la pérdida de las Evaluaciones de Desempeño, y que se determinara cómo se desarrolló el proceso de evaluación del que éstas dan cuenta.

Ante un nuevo requerimiento de esta Defensoría, el organismo acompañó copia de la Resolución MSAS N° 237/99 que, en concordancia con la opinión vertida por la Secretaría de la Función Pública y la Dirección Nacional del Servicio Civil, eximió a los interesados "cuyas calificaciones son de 'MUY DESTACADO' y 'DESTACADO', en la Evaluación de Desempeño correspondiente al período 1993/94, del cumplimiento de los porcentajes previstos por el artículo 26 del Anexo I a la Resolución S.F.P. N° 21/93 y sus modificatorias".

Dicho acto administrativo convalidó "... con carácter de excepción las calificaciones notificadas sin la participación de las autoridades integrantes del Sistema de Evaluación de Desempeño, correspondientes al período de evaluación 1993/94, de los agentes nominados en el Anexo II de la presente con el concepto que en cada caso se indica".

En la **Actuación N° 3.028/98**, una investigadora solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación debido a que -según expresa- el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) incurrió en irregularidades en el tratamiento de su solicitud de designación ya que, sin su consentimiento, fue evaluada para el ingreso como Investigador Independiente, cuando en realidad solicitó la categoría de Investigador Adjunto con Director.

El CONICET comunicó en su respuesta que la Dirección del Servicio Jurídico, por Dictamen N° 463/99 indicó: "... En este estado de las actuaciones, la interesada de acuerdo a lo prescripto por los artículos 94 y 95 del Decreto 1.759/72 -Reglamento de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos- en el supuesto de considerarlo procedente podría iniciar directamente la acción judicial o intentar primero el 'Recurso de Alzada' y agregó que lo expuesto fue comunicado a la requirente". Esta compareció personalmente e indicó que tomó vista del expediente juntamente con su letrado, a fin de determinar el procedimiento a seguir para -en su caso- recurrir administrativamente o impugnar judicialmente el acto administrativo.

En la **Actuación N° 667/98**, un ex agente denunció la falta de pago, por parte de Ferrocarriles Argentinos (e.l.), de una indemnización por accidente. El organismo involucrado manifestó que el expediente de consolidación de deuda correspondiente al reclamante se encontraba aprobado y se había procedido a citarlo a efectos de firmar el formulario de requerimiento de pago.

En la **Actuación N° 9.816/99**, un interesado requirió la intervención del Defensor del Pueblo por considerar que había sido despedido sin justificativo por la Armada Argentina. La Dirección General del Personal Naval comunicó a esta Defensoría que, de conformidad con las disposiciones del Estatuto para el Personal Civil de las Fuerzas Armadas -Ley N° 20.239 y su reglamentación, aprobada por Decreto N° 2.355/73-, se había dispuesto la cesantía del servicio del citado por hallarse incurso en una situación determinante para la aplicación de esa sanción. Agregó que, con motivo de la presentación de un recurso contra aquella medida, se dio curso al mismo, el que se encontraba en trámite. Se concluyó la investigación invocando el art. 21, inc. b) de la Ley Orgánica.

2.1.9. Cuestionamientos al encuadre del Sistema Nacional de la Profesión Administrativa (SINAPA) y su incidencia en la liquidación del haber jubilatorio

En la **Actuación N° 15.106/99** una agente denunció haber sido incorrectamente encasillada en el SINAPA y habiendo obtenido un dictamen jurídico favorable, no se dictó la resolución pertinente.

En respuesta al requerimiento formulado, la Secretaria de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) acompañó copia del pedido de informes efectuado a la Secretaría de la Función Pública, por el que hizo saber que el expediente de la interesada había sido girado al MTSS, dictándose la Decisión Administrativa N° 358/99, por la que se hizo lugar al reencasillamiento en el nivel C, Grado 1.

En la **Actuación N° 11.144/99** un jubilado, ex empleado del MTSS, requirió la intervención del Defensor del Pueblo a fin de que el titular de esa cartera suscribiera la resolución confirmatoria de su Asignación Nivel "D", que tramitaba por expediente N° 614.208-L-1993.

La queja guardaba absoluta identidad con la que diera origen a la **Actuación N° 28.866/96**, en la que se dictó oportunamente una recomendación dirigida al citado Ministerio a fin de obtener el dictado del acto administrativo que resolviera el pedido de otro de los agentes que, como él, interpusiera reclamo de reencasillamiento. Como resultado de lo actuado se produjo el dictado de una resolución conjunta favorable, cuya suscripción fuera informada a esta Institución.

También en la **Actuación N° 11.971/99** se investigaron temas similares, pero que involucraban al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, de ello da cuenta.

2.1.10. Demoras en la obtención de certificados de servicios y remuneraciones

Este acápite permite ilustrar sobre la gran cantidad de casos de ciudadanos que, en alguna oportunidad, se encontraron bajo relación de dependencia del Estado y deben cumplir múltiples trámites para que se les permita obtener la certificación de servicios respectiva a fin de iniciar sus tramites previsionales. La dificultad para obtener dicha documentación se debe

generalmente al hecho de que el organismo y/o la empresa estatal fue disuelta o liquidada, lo que significó que todos los antecedentes del personal fueran trasladados a otras reparticiones. Las gestiones llevadas a cabo, siempre resultaron favorables. A título ilustrativo se comentan tres casos:

En la **Actuación N° 14.832/98** un ex agente denunció la demora de Encotesa (e.l.) para extenderle una certificación de servicios complementaria, que oportunamente requiriera. Luego de la intervención de esta Institución, con fecha 11 de febrero de 1999, el citado organismo remitió el documento complementario solicitado.

En la **Actuación N° 10.858/99** un interesado requirió la intervención a fin de que Ferrocarriles Argentinos le extendiera la certificación de servicios y remuneraciones correspondientes al período durante el cual se desempeñó en la Línea Mitre. El organismo consultado acompañó la aludida certificación e hizo notar que era "la tercera emisión, dado que la primera fue objetada por el interesado procediéndose a una segunda emisión la cual perdió vigencia en virtud que desde el 2-3-95 se halla pendiente de entrega o reclamo por cuanto en su pedido no especificó su domicilio particular".

En la **Actuación N° 10.473/99**, un ex empleado de Gas del Estado solicitaba -a los fines jubilatorios-, el reconocimiento y la documentación certificatoria por parte del ente residual de las tareas que desempeñara dentro de los alcances previstos en el Decreto 2.136/74. La Coordinación de Entes Liquidados, de la Subsecretaría de Normalización Patrimonial, al responder por NOTA CEPLIQ. N° 3.508/99, refirió que: "...se adjunta copia de la Nota y Certificado enviado a dicho ex- agente en la cual se cumplimenta lo requerido". Se anexaron copias de la NOTA CEPLIQ. N° 2.403/99, del Certificado de Servicios y Remuneraciones y del formulario de Afectación de Haberes dirigidos al titular y emitidos en razón del reclamo formulado por el ex empleado.

2.1.11. Reclamos de agentes de la Administración Pública por falta de reconocimiento y pago de diferencias salariales derivadas de reclamos administrativos y/o judiciales

En la **Actuación N° 12.626/99** un ciudadano solicitó la intervención de la Defensoría a fin de obtener el pago de diferencias salariales por parte del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación, originadas como consecuencia de que le fueron liquidadas como maestro de enseñanza práctica en lugar de maestro de grado, por el período noviembre de 1984 a setiembre de 1987. Manifestó, asimismo, que la acreencia reclamada fue reconocida por sentencia judicial firme.

Al desconocer el Ministerio en cuestión la existencia de los antecedentes judiciales del caso, se verificó que, en realidad, no existía aún un pronunciamiento del órgano jurisdiccional.

A diferencia de lo expuesto, en las actuaciones Nros. 12.619/99, 12.620/99, 12.625/99, 12.627/99 y 12.628/99, que tramitaron presentaciones de igual objeto a la N° 12.626/99 -las cuales contaban con sentencia judicial-, el Ministerio de Cultura y Educación hizo saber sobre los trámites de suscripción de los formulario respectivo, para ser remitidos al Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, con el objeto de proceder al cobro de las diferencias reclamadas.

2.1.12. Falta de pago de haberes

En la **Actuación N° 11.608/99** un interesado requirió la intervención de la Institución a fin de que se le reconozcan las diferencias de haberes existentes entre el cargo de preceptor del que era titular y el de médico inspector, que desempeñó mientras permaneció como adscripto durante el periodo comprendido entre los años 1977 a 1989.

El nombrado acompañó constancia de haber constituido domicilio en Capital Federal, requisito exigido por el Ministerio de Cultura y Educación de la Nación para la prosecución del trámite.

Al ser interrogado, el Ministerio declaró que había operado la caducidad de los créditos solicitados, por aplicación del artículo 25 de la Ley N° 24.447: “El 30 de junio de 1995 caducarán los derechos y prescribirán las acciones para petitionar créditos contra el Estado Nacional o cualquiera de los entes comprendidos en la Ley 23.982 de causa o título anterior al 1 de abril de 1991, a excepción de las deudas previsionales y las que reclamen las provincias y los municipios”.

La segunda parte de la norma dispone: “La extinción de las consecuentes obligaciones del Sector Público Nacional se producirá de pleno derecho, sin perjuicio de la extinción que ya se hubiera operado con anterioridad en cada caso en particular por el vencimiento del plazo de prescripción, o de caducidad del derecho respectivo”. También señaló que se procedió a notificar al interesado en el domicilio constituido.

En la **Actuación N° 13.652/97** se solicitó que se indagara si en el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación existía una “orden de pago” a su favor, originada en el crédito reconocido en un juicio laboral contra Ferrocarriles Argentinos.

El ente liquidador de la citada empresa comunicó a esta Institución que dicho sector no tenía ningún Bono de Consolidación a nombre del interesado. En el mismo sentido se expidió la Coordinación de la Unidad de Registro de la Deuda Pública.

Las diligencias efectuadas permitieron establecer que el interesado era uno de los demandantes de la acción judicial, en la causa: “A., J. y otros c/ Empresa de Ferrocarriles Argentinos s/ Laboral”, que tramitó ante el Juzgado Federal de General Roca, provincia de Río Negro, en el que se dictó sentencia favorable a los actores el día 6 de octubre de 1993, confirmada en segunda instancia, con fecha 17 de noviembre de 1994.

Por otra parte, del Sistema Informático de la Oficina de Deuda Consolidada de Ferrocarriles Argentinos no se advertía que se hubiera iniciado el trámite administrativo de cobro de bonos. De haberse efectuado, debía ser iniciado por los propios actores, por lo que se procedió a comunicarles dicha circunstancia.

En la **Actuación N° 11.641/99** un interesado solicitó la intervención a fin de obtener el pago de la indemnización por el accidente de trabajo sufrido en oportunidad de transportar las urnas para la elecciones presidenciales del mes de setiembre de 1973, ya que el mismo cumplía funciones en el Distrito 18 de la empresa Correos y Telecomunicaciones.

Entre la documentación acompañada por el propio reclamante, obraba un dictamen del Departamento de Asuntos Jurídicos de la Dirección de Accidentes de Trabajo del MTSS, a través del cual se podía establecer que el presentante había iniciado las actuaciones por el accidente de trabajo el 5/2/76, después de haber transcurrido más de 2 años de la producción del siniestro.

Sin perjuicio de ello, se tramitó la denuncia de conformidad con la normativa vigente, liquidándose la indemnización con fecha mayo de 1976, dejándose constancia de que la notificación por parte de la Delegación Regional al accidentado no pudo llevarse a cabo por haberse mudado éste de domicilio. Finalmente, con fecha 12/8/77 se archivó la actuación. Desde la fecha aludida hasta el 9/7/85, el interesado no accionó, operándose por lo tanto la prescripción liberatoria en favor del responsable del accidente de autos.

Por lo demás, también este interesado manifestó su disconformidad con el haber mínimo que percibía en concepto de jubilación.

De la consulta efectuada al Sistema de Gestión de Trámite y al Registro Unico de Beneficiarios de la citada Administración Nacional, resultó que, con posterioridad a la presentación realizada con fecha 23/6/95, se le acordó el beneficio jubilatorio N° 15-0-251848-0 con fecha 28/8/95 con alta en el mensual 08/95, el que se encuentra en curso normal de pago. El nombrado no ha formulado reclamo con relación al beneficio acordado.

En la **Actuación N° 9.952/99** el Defensor del Pueblo de la Provincia de San Luis requirió la intervención en favor de una presentante, quien efectuó una petición en representación de un grupo de docentes de la Escuela "Domingo Faustino Sarmiento" de la ciudad de San Luis.

Esos maestros solicitaban la aplicación de los Decretos Nros. 192/83, 2.528/85, 3.413/84, 1.282/86, 1.713/86 y 2.123/86 por parte del C.O.N.E.T. al personal administrativo, a fin de obtener el pago de diferencias salariales. Según manifestaciones de los interesados, este pago fue reconocido por resolución del MTSS 201/90.

En respuesta, el Instituto Nacional de Educación Técnica (INET) comunicó que el Expediente N° 588/98 había sido elevado a la Dirección de Despacho del Ministerio de Cultura y Educación, cursándose en razón de ello informes.

Dicha cartera comunicó que los reclamos presentados por los docentes que se desempeñan actualmente bajo jurisdicción provincial fueron rechazados mediante Resolución SSA N° 134 de la que adjuntó fotocopia fechada el 6/7/99.

2.1.13. Otras gestiones

En la **Actuación N° 12.633/99** un interesado solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación debido a que -según indicó- el MTSS no dio respuesta al reclamo que formuló para que se le abonaran viáticos por un curso que realizó con financiamiento del referido Ministerio.

En contestación, el Secretario de Trabajo de la citada cartera comunicó a esta Institución que se encontraban liquidadas en forma normal y habitual las partidas correspondientes al pago de las ayudas económicas de los meses de marzo, abril y mayo de 1998 y que el reclamo por el mes de febrero del mismo año era sustanciado por las áreas competentes de la Secretaría de Empleo y Capacitación Laboral.

En la **Actuación N° 11.729/99** un interesado requirió la intervención a fin de impugnar un acta de inspección labrada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Se solicitó al quejoso la remisión de los reclamos por él efectuados. En lugar de enviar esa documentación, remitió copia del acta de inspección, de boletas de ventas, de la plancheta de habilitación de su comercio y del Libro IVA ventas marzo/99.

No obstante ello, se requirió informes a la Dirección de Inspección y Relaciones Individuales del Trabajo, quien -en respuesta- acompañó copia de la Resolución DIRIT N° 4.733 dictada el 21/7/99, que impuso al titular una multa de \$1.000 por la infracción cometida al artículo 5° de la Ley N° 18.694.-

En la **Actuación N° 10.571/99** un interesado solicitó la intervención ante la demora del Ministerio de Salud y Acción Social en abonar las sumas que le correspondían percibir, por haber sido incluido en el Fondo de Reconversión Laboral.

En respuesta, la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud "Dr. Carlos G. Malbrán" -ANLIS- comunicó que, con fecha 21 de abril de 1999 en el expediente N° 1-2002-000000553/97-4 del Ministerio de Salud y Acción Social, el Secretario de Programas de Salud de la citada cartera requirió la convalidación de la liquidación de interesado, por lo que el referido expediente se remitió a la Unidad Auditoría Interna del organismo informante.

En la **Actuación N° 12.406/99** un interesado requirió la intervención por lo que consideró falta de respuesta a un recurso interpuesto ante el MTSS.

Manifestó en su responde el Ministerio aludido, que se pronunció la Dirección de Dictámenes y Contenciosos de la Dirección General de Asuntos Jurídicos mediante dictamen N° 878/99 y que las actuaciones fueron elevadas a consideración del Jefe de Gabinete de Ministros. Esta circunstancia fue comunicada al requirente por nota.

En la **Actuación N° 4.657/98** un ciudadano solicitó la intervención debido a que - según expresa- no ha sido implementada la Bolsa de Trabajo de los trabajadores marítimos de acuerdo con lo previsto en el Convenio N° 9 de la Organización Integral del Trabajo y por la Resolución N° 387/87 del MTSS.

Luego de consultas efectuadas por esta Institución, se determinó que por ante la Dirección Nacional de Negociación Colectiva del referido Ministerio y vinculado con la efectivización del citado convenio, tramita el expediente M.T.S.S. N° 1.011.592.

En respuesta, dicha Dirección remitió copia autenticada del Dictamen N° 1.104 de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del MTSS y de la parte pertinente del Convenio Colectivo de Trabajo celebrado entre el Sindicato de Obreros Marítimos Unidos y la Cámara de Armadores Pesqueros Congeladores de la Argentina en el que se dio tratamiento a la bolsa de trabajo y de capacitación.

Además hizo saber que, conforme lo informado por el Departamento de Relaciones Laborales N° 3, no fueron recibidas nuevas denuncias o pedidos de intervención en situaciones de igual índole que las planteadas en esta actuación. Las respuestas -con remisión de fotocopias de los antecedentes acompañados- fueron comunicadas al interesado.

En la **Actuación N° 12.000/99** un interesado requirió la intervención ante la posibilidad de su despido por parte de la empresa Ferrocarriles Argentinos (e.l.).

Se lo orientó respecto de su situación fáctica, haciéndole saber que en su caso no existía a la fecha hecho, acto u omisión de autoridad pública.

2.2. SEGURIDAD SOCIAL

2.2.1. Recomendaciones y Exhortaciones en materia de Seguridad Social

Dentro de las recomendaciones cursadas, cabe destacar las siguientes temáticas:

-Reajuste de haberes

-**Actuaciones Nros. 406/97, 6.661/97, 13.982/97 y 4.782/98:** Ante el planteo de titulares de beneficios previsionales de diferentes localidades del interior del país y Capital Federal que denunciaron la demora de la ANSES para hacer efectivo el reajuste de su haber jubilatorio, se promovieron las investigaciones pertinentes. En estos casos, en respuesta a los pedidos de informes cursados, el ente previsional adjuntó copia de la resolución tipo sobre rechazo de reajuste de haberes con fundamento genérico en la Ley N° 24.463, que fueran remitidas a los interesados en los términos de las Resoluciones N° 215/95, 317/96 y 153/97. Habida cuenta de que, con invocación de esta resolución el ente previsional dispuso el archivo de numerosos expedientes en los que se solicitaran pedidos de reajuste, sin dictar el correspondiente acto administrativo que analizara concretamente la procedencia del reclamo, se dispuso mediante Resoluciones Nros 61/99, 137/99, 167/99 y 168/99, recomendar a la Administración Nacional de la Seguridad Social que analizara si correspondía establecer nuevos haberes, dictando consecuentemente el pertinente acto resolutorio y notificándolo debidamente.

Mediante las notas posteriormente remitidas por el ente previsional a esta Defensoría, se hizo saber del cumplimiento de la recomendación cursada a la vez que se adjuntaron con dichos respondes las copias de los actos resolutorios de los reclamos interpuestos por los interesados.

En el caso de la **actuación N° 13.982/97** se obtuvo además del reajuste del haber, el reconocimiento del retroactivo correspondiente.

-**Actuación N° 6.267/97:** Se inició debido a la presentación efectuada por un beneficiario que denunció la demora en la resolución de su expediente de reajuste de haberes previsionales por parte de la ANSES.

La modalidad utilizada por el ente previsional consistió en el envío de una nota oportunamente emitida, en la que no se expidió sobre el reclamo puntualmente efectuado por el interesado y que recibió el tratamiento previsto en las resoluciones N° 215/95, 317/96 y 153/97. En razón de ello, no se produjo el dictado del acto administrativo, disponiéndose el archivo del expediente previsional, previo envío de una nota explicativa de los fundamentos invocados por el ente para fundar la improcedencia del reclamo.

Habida cuenta de la irregularidad advertida en el caso, se recomendó a la ANSES que analizara los fundamentos expuestos por el interesado en su reclamo de reajuste, determinara mediante pronunciamiento fundado en el derecho concretamente aplicable si correspondía su acogimiento y, consecuentemente, dictara el pertinente acto resolutorio notificando debidamente al interesado.

Debido a la falta de oportuna respuesta a dicha recomendación, se puso en conocimiento de lo actuado al Secretario de Seguridad Social. Posteriormente, por nota, se acompañó copia del acto administrativo de idéntica fecha que resolvió formalmente el reclamo interpuesto.

-Actuación N° 3.063/98: Debido a la falta de respuesta al pedido de reajuste formulado por una interesada de Capital Federal, se inició la investigación ante la ANSES. Debieron cursarse tres pedidos de informes (el último de ellos bajo la modalidad del confornte notarial) debido a la falta de respuesta de la Administración involucrada. En razón del silencio de la misma, a pesar de los múltiples requerimientos, se dispuso recomendar a la ANSES que analizara si correspondía la ampliación u otorgamiento de un nuevo beneficio de pensión de acuerdo a lo solicitado y que, consecuentemente, dictara el pertinente acto resolutivo y lo notificara debidamente.

La falta de una respuesta satisfactoria por parte de la ANSES a dicha resolución se puso en conocimiento del Secretario de Seguridad Social. La ANSES comunicó que se procedió al reajuste peticionado y se le reconoció a la interesada el retroactivo adeudado con alta prevista para el mes de mayo (que se cobra en el mes de junio) de 1999.

Los registros informáticos de ANSES permitieron verificar el reajuste aludido pero no la incorporación del retroactivo anunciado el que, por imperio del artículo 15 del Decreto 455/99, se vio postergado temporariamente. Esta información, obtenida a través de un posterior pedido de informe cursado a la ANSES, fue comunicada a la interesada, a quien también se le informó que a partir de la vigencia de la Ley N° 25.017 publicada en el Boletín Oficial el 03/06/99 dicho decreto había sido derogado.

La consulta posteriormente realizada al Registro Unico de Beneficiarios de la ANSES dio cuenta de la incorporación del retroactivo adeudado a la interesada en el mes de junio de 1999.

-Pago de Subsidio para servicios públicos

-Actuación N° 13.651/97 y 15.852/97: A raíz de la presentación de dos beneficiarias, se tomó intervención en el caso a fin de investigar el cumplimiento del Decreto 319/97, sobre el pago de subsidios a jubilados y pensionados por los servicios de electricidad, gas, agua y servicios sanitarios.

Dicho decreto dispuso que, a partir del mes de enero de 1997, se realizaría el pago directo de los subsidios otorgados en las tarifas de los servicios mencionados a favor de los jubilados y pensionados del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones que a la fecha de entrada en vigencia del decreto, integran el padrón de beneficiarios de los mencionados regímenes de subsidios, en las respectivas liquidaciones.

En su artículo 3°, el citado Decreto autorizó a la ANSES formular el cronograma de pagos del subsidio en función de la ejecución del presupuesto de cada año fiscal de acuerdo con la partida correspondiente, a cuya sujeción se ajustó la eventual incorporación de nuevos beneficiarios.

Luego de transcurridos dos años de la entrada en vigencia de dicho Decreto, la ANSES comunicó, en sucesivos informes, que se encontraba a prueba el proceso que permitiría incluir a nuevos beneficiarios.

Las interesadas no se hallaban incluidas en el padrón de beneficiarios que, a la fecha de vigencia del decreto, percibían los beneficios aludidos.

En razón de lo expuesto por Resolución N° 2.663/99, se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social que adoptara las medidas necesarias para incorporar a las interesadas en la percepción del subsidio establecido por Decreto 319/97 como,

asimismo, a todo beneficiario previsional que peticione y reúna los requisitos exigidos para acceder a dicha subvención.

En octubre de 1999 se recibió nota del ente previsional en la que comunicó que, a partir de noviembre, se encontraría previsto en todas las UDAI y delegaciones del país el sistema para incluir nuevos beneficiarios que reunieran los requisitos para acceder al beneficio contemplado según el artículo 3 del Decreto 319/97. Agregó, además, que los titulares que presentaron oportunamente la Declaración Jurada se encontraban en reserva en las Areas operativas y serían incluidos en forma automática para el pago del mensual diciembre de 1999. Debían concurrir a la UDAI más cercana a su domicilio, aquellos que no hubieran cumplido con dicha presentación.

Practicada la verificación en los registros informáticos, surgió la falta de incorporación por parte del citado ente de los subsidios anunciados, motivo por el cual se puso tal incumplimiento en conocimiento del Ministro de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos.

-Descuentos indebidos en la liquidación de haberes

-Actuación N° 15.779/97: Con motivo de la queja interpuesta por una beneficiaria de Capital Federal por un descuento practicado sobre sus haberes previsionales, se promovió la pertinente investigación. La interesada acompañó copia del reclamo presentado ante el ente previsional, del que no había obtenido respuesta.

Requeridos los informes del caso, se informó la pérdida del expediente de la interesada, por lo que esta Institución colaboró a fin de que la misma allegara los datos necesarios para poder reconstruirlo. Los posteriores pedidos de informes enviados señalaron la necesidad de contar con el registro histórico de las liquidaciones efectuadas sobre el mencionado beneficio.

Habida cuenta del tiempo transcurrido desde la interposición del reclamo y la contradicción existente en las respuestas recibidas del ente previsional, se dispuso recomendar a la ANSES que resolviera, con la documentación obrante en el expediente, si correspondía realizar el descuento por código 214, impugnado por la titular.

Fueron necesarios varios reclamos posteriores a la recomendación cursada, instando a la interesada a adjuntar copia de la sentencia judicial recaída en su reclamo de reajuste de haberes, a fin de que el ente previsional realizara un detenido análisis de la cuestión expuesta.

Finalmente, gracias a la intervención tomada, la ANSES comunicó que el descuento se debió a un error del ente previsional y que se reintegraría la suma de \$6.229 que comprendía desde el mensual 03/95 hasta el 01/2000, cuya alta se produciría en el mensual 02/2000.

-Demoras en el pago de deudas previsionales

-Actuación N° 911/98: Con motivo de la deuda previsional pendiente de pago al esposo de una interesada de Lomas de Zamora, provincia de Buenos Aires, reclamada por ella en su carácter de titular del beneficio de pensión derivada, se iniciaron las investigaciones ante el ente previsional.

Esta deuda había sido reconocida gracias a la actividad desplegada en la actuación N° 10336/96, la que fue concluida luego de que la ANSES informara que la deuda ya había sido transferida al beneficio de pensión derivada, restando sólo el cambio de opción por parte de la titular.

De la información producida resultó que, a pesar del tiempo transcurrido desde que la requirente iniciara sus reclamos y de las informaciones producidas en la actuación N° 10.336/96 que daban cuenta de una pronta cancelación de la deuda, 3 años más tarde el ente previsional aludió a la aplicación del orden de prelación sin dar fecha cierta para la colocación de las acreencias, señalando que: “La colocación de los bonos queda supeditada a la Ley de Presupuesto de la Nación ...”.

El ente involucrado no acreditó en el mes de setiembre de 1998 dichos títulos como lo había comunicado por nota oportunamente remitida ni informó posteriormente nueva fecha de colocación. Al responder a los pedidos de informes, no indicó el orden de prelación reconocido a los titulares de bonos. Cabe observar que el sistema de orden de prelación permite la transparencia y publicidad de las medidas dispuestas para determinar el tiempo en el que el beneficiario percibirá su acreencia.

Entre otras consideraciones, esta Institución recomendó al MTSS, por intermedio de la Secretaría de Seguridad Social, que procediese a reglamentar los artículos 22 al 25 de la Ley N° 24.463 y que instruyera acerca de la implementación del orden de prelación para el cumplimiento de las sentencias judiciales e informara a los interesados sobre el mismo.

Por ello, advirtiendo que el actuar del ente previsional violaba disposiciones de carácter constitucional, se decidió recomendar que, a la brevedad, informara a la interesada y a los titulares de deudas previsionales consolidadas el orden de prelación asignado y la fecha de colocación de los bonos de acuerdo a las partidas presupuestarias asignadas para el período fiscal pertinente, en caso de que correspondiese percibirlos y que arbitrara las medidas conducentes a que las distintas Unidades de Atención Integral pudiesen brindar la mencionada información.

Tampoco fue exacta la comunicación dada por la ANSES, pues se previó la colocación de las acreencias para el mes 11/99, hecho que no sucedió. Tampoco se comunicó al Defensor del Pueblo de la Nación, a la fecha de preparación de este informe, novedad al respecto ni algún tipo de dato sobre el orden de prelación al que se instaba en la recomendación cursada. Por ello, se puso el caso en conocimiento del Ministerio de Trabajo en el mes de enero de 2000.

- **Actuación N° 4.936/98:** Esta queja fue promovida debido a la demora en el pago de una deuda previsional por parte de la ANSES, a favor de una beneficiaria de la localidad de Villa Regina, provincia de Río Negro. En razón de la insuficiente respuesta brindada por la ANSES sobre los motivos que postergaban la efectivización de la acreencia y atento al tiempo transcurrido desde que la titular efectuara la opción de pago, se dictó recomendación a la ANSES para que arbitrara las medidas conducentes a fin de que se procediera al pago de la deuda previsional reconocida a la titular. Mediante nota de fecha 20 de mayo de 1999, el ente previsional informó que procedió a solicitar la desinhibición que pesaba sobre el beneficio de la interesada y que la cancelación de la deuda reconocida quedaba sujeta al orden de prelación dispuesto por la ley de presupuesto, estimándose su colocación durante el año 1999.

- **Actuación N° 9.992/98:** Esta actuación fue iniciada a raíz de una presentación realizada por la demora en el pago de una deuda previsional de una pensionada de la provincia del Chaco. Luego de reunidas las respuestas a los cinco pedidos de informes cursados por esta Institución al ente previsional y de transcurridos más de 20 meses de la presentación del reclamo por la titular, los títulos todavía no habían sido colocados. En razón de ello, se

recomendó a la ANSES que adoptara las medidas necesarias a efectos de acreditar a nombre de la beneficiaria, la deuda que correspondía percibir a su extinto esposo.

La información posteriormente reunida permitió saber de la colocación de los bonos a favor de la interesada, que los vendió en el mes de setiembre.

- **Actuación N° 12.767/98:** La investigación fue iniciada debido a la demora de la ANSES en transferir el pago de una deuda previsional de un beneficio jubilatorio al de pensión derivada, establecido luego del fallecimiento del causante y que fuera denunciada por un beneficiario de la localidad de González Catán, provincia de Buenos Aires.

En razón de los múltiples pedidos de ampliación de plazo, solicitados por la ANSES a los requerimientos de informes cursados y, atento al tiempo transcurrido sin que se concretara el cumplimiento del reclamo de la interesada, cuya procedencia había sido expresamente reconocida por el organismo interviniente, se recomendó al citado organismo, que arbitrara las medidas necesarias tendientes a hacer efectivo el pago de las sumas debidas a la reclamante.

A la fecha de elaboración de este informe se aguardaba la respuesta definitiva del ente previsional, luego de que informara sobre la necesidad de realizar un nuevo cálculo de la deuda.

- **Actuación N° 15.133/98:** Debido a la falta de pago de una deuda previsional, reclamada por un beneficiario de la localidad de Hurlingham, provincia de Buenos Aires, se promovió la investigación de estilo ante la ANSES.

Los informes enviados por dicho ente revelaron la demora en la resolución del reclamo del interesado, sin que se brindara adecuada respuesta a los requerimientos cursados por esta Institución.

En razón de ello, se dispuso recomendar al ente previsional que se expidiera respecto del derecho del beneficiario en relación con los haberes impagos reclamados y que, en caso de corresponder, procediera a la extinción de la deuda.

Por nota de fecha 19 de enero de 2000, el titular comunicó a esta Institución que la cuestión objeto de la actuación había sido resuelta favorablemente.

- **Actuación N° 11.120/99 y 11.350/99:** Debido a la falta de pago de las deudas previsionales de dos beneficiarios residentes, uno de la ciudad de Paraná, provincia de Entre Ríos y el otro de la localidad de Quemú-Quemú, provincia de La Pampa, se dio curso a las averiguaciones del caso.

Las respuestas de la ANSES, si bien daban cuenta de la realización de trámites tendientes a su cobro, dilataban la acreditación de las acreencias.

Atento a la demora incurrida, se recomendó a la ANSES que instrumentara las medidas necesarias, a los fines de extinguir la deuda que mantenía con los interesados.

Posteriormente, a través de nota fechada el 6 de diciembre de 1999, se comunicó a esta Institución que se procedió a la carga en pantalla de la Deuda por Decreto N° 648 por el importe de \$74,39 a favor de la beneficiaria de Entre Ríos y, por nota de fecha 23 de setiembre, se confirmó la colocación de la acreencias del beneficiario de la ciudad de La Pampa, para el ejercicio del mes de noviembre de 1999.

- Demora en el trámite de otorgamiento de los beneficios previsionales.

- **Actuación N° 11.812/98:** El interesado, residente en la provincia de Córdoba, presentó queja por la demora en la tramitación de su beneficio jubilatorio, respecto del cual

había obtenido en sede judicial sentencia favorable a sus intereses. De la investigación practicada, se tomó conocimiento del reingreso del expediente, de sede judicial al ente previsional.

En principio, la ANSES solicitó prórroga en los plazos acordados para la contestación del informe requerido oportunamente y, con posterioridad, informó del alta del beneficio para el mes de marzo de 1999, cuyo pago se haría efectivo en el mes de abril del mismo año. Debido a que de los registros informáticos de la ANSES surgió que para la fecha prevista no se había efectivizado el pago, se solicitaron nuevos informes al ente previsional. Nuevamente, el ente solicitó la ampliación del plazo acordado. Consultados posteriormente los sistemas informáticos del citado ente, resultó que no se había cargado la información suministrada. En atención al tiempo transcurrido desde que el expediente reingresó a la ANSES, procedente del Poder Judicial para el cumplimiento de la sentencia, se dispuso recomendar a la ANSES que arbitrara las medidas conducentes a fin de que a la brevedad se otorgara, en el caso de que ello aún no se hubiese dispuesto, el beneficio de jubilación al interesado. Verificada la demora en el alta del beneficio, se puso en conocimiento del MTSS la falta de cumplimiento de la recomendación y la inexistencia de justificación adecuada al respecto. En respuesta a la nota enviada, la Administración involucrada comunicó que había tomado conocimiento del fallecimiento del titular.

- **Actuación N° 10.452/99:** La investigación fue iniciada luego de la presentación de la damnificada, por la demora en el trámite del otorgamiento de su beneficio de pensión. Después de dos pedidos de informes, el ente previsional respondió requiriendo la ampliación del plazo concedido para su contestación. Los tres informes posteriores producidos a instancias de esta institución daban cuenta de que el expediente aún no había sido resuelto.

Debido al prolongado tiempo transcurrido desde la iniciación del trámite, se recomendó a la ANSES que arbitrara las medidas necesarias para que, a la brevedad, se determinara si la interesada tenía derecho al beneficio que peticionaba y en caso afirmativo, se otorgara el mismo.

Ante la falta de respuesta dentro del plazo establecido, se puso lo actuado en conocimiento del Ministro del Area.

Posteriormente, a mediados del mes de enero de 2000, se comunicó que el expediente había culminado con el otorgamiento de la prestación solicitada.

- **Actuación N° 11.015/99:** A raíz de la demora en el acrecimiento del haber de pensión compartida, luego del fallecimiento de la madre de una persona discapacitada, domiciliada en la ciudad de Rosario y debido a la falta de resolución de una solicitud de otorgamiento de beneficio de pensión por el fallecimiento de su padre, se iniciaron las investigaciones correspondientes.

La respuesta al pedido de informes cursado por esta Institución demostró la incorporación del acrecimiento del haber adeudado, señalándose que, por razones operativas, aún no se había incluido el retroactivo debido en tal concepto.

Atento a que en la fecha señalada como la de incorporación del acrecimiento, el sistema informático de la ANSES no registró la novedad anunciada y, teniendo en cuenta que se trataba de una persona discapacitada, se recomendó a la ANSES que, a la brevedad, acrecentara y acordara los beneficios de pensión que le correspondían al interesado, adoptando

las medidas pertinentes a efectos de realizar un pago en presencia, en razón de la delicada situación del nombrado.

Posteriormente, el ente previsional comunicó la nueva fecha en que sería incorporado el acrecimiento, adjuntando copia de la resolución relativa a la solicitud del otro beneficio requerido por el interesado.

- Asignación por hijo discapacitado

- **Actuación N° 13.137/98:** En esta actuación, una beneficiaria de la ciudad de Guaymallén, provincia de Mendoza, solicitó la intervención del Defensor debido a la problemática situación en que se hallaba, ya que tanto la presentante de la queja como su hermana, padecían de distrofia muscular progresiva y, al ser declaradas cobeneficiarias junto con su madre del haber de pensión por del fallecimiento de su padre, le fue suprimido el adicional por hijas discapacitadas a cargo. Tal situación generaba un ostensible perjuicio, en razón de que se trataba de un haber mínimo, por lo cual, el suplemento suprimido implicaba la reducción en un tercio del monto percibido mensualmente. Se expuso, además, que en razón de contar la madre de las beneficiarias con 75 años de edad, con serios problemas de salud, significaba una contrariedad concurrir a cobrar el beneficio, siendo oneroso para las mismas afrontar el pago del traslado a su domicilio del funcionario que extendía el certificado de supervivencia.

Se solicitaron informes a la ANSES a fin de solucionar la cuestión expuesta. En respuesta, el ente indicó que la asignación por dos hijas discapacitadas a cargo sobre el haber de la madre se encontraba pendiente de la correspondiente autorización y que informaría la fecha desde la que correspondía su pago.

El posterior pedido de actualización de informes cursado al ente previsional no tuvo respuesta, por ello se consultó al sistema informático del mismo, donde no se registraba el alta de la asignación aludida. En razón de las particularidades del caso, se recomendó a la ANSES que dispusiera con carácter de preferente despacho el pago del subsidio por hijos discapacitados en el haber de pensión de la madre de las cobeneficiarias y arbitrara las medidas necesarias para facilitar el cumplimiento de las cargas exigidas, a fin de percibir regularmente el haber y el subsidio mencionado por tales beneficiarias, como asimismo, su cobro -de resultar factible- en su domicilio, evitando costos a cargo de ellas.

Por nota de fecha 28 de abril de 1999, la ANSES dio una pronta y favorable respuesta al problema planteado, comunicando el alta de la asignación aludida para el mes siguiente y, el pago de un retroactivo estimado en la suma de \$ 3500-. Mediante posterior contacto telefónico con las reclamantes, se corroboró la inclusión de las sumas aludidas, indicando que la cuestión contenida en la recomendación aludida había sido satisfactoriamente resuelta por la citada Administración mediante la intervención de esta Institución.

- Irregularidades en la liquidación de salarios familiares

- **Actuación N° 824/99:** Iniciada la actuación, luego del envío que formulara el Presidente de la Red Provincial de Organizaciones no Gubernamentales de San Juan, se promovió una investigación sobre la falta de pago de un retroactivo en concepto de asignaciones familiares por parte de la ANSES. La interesada había iniciado los trámites para la obtención del beneficio, luego de acompañar ante el ente previsional competente la documentación correspondiente, 3 años antes de iniciarse esta investigación, sin resultado positivo.

En razón de tratarse de una Caja provincial -San Juan- que posteriormente fuera transferida a la órbita de la Nación, las deudas de asignaciones familiares hasta el mes de mayo de 1998, de beneficiarios transferidos de la provincia, se encontraban pendientes de pago, ya que no existía autorización ni instructivo en la ANSES para resolver los reclamos.

Los posteriores pedidos de informes que fueron dirigidos al ente previsional, recibieron como respuesta una solicitud de ampliación de plazo, sin contestación satisfactoria en relación con la demora advertida.

En razón de ello, se recomendó a la ANSES que instrumentara a la brevedad las medidas necesarias para abonar el retroactivo en concepto de asignaciones familiares a la interesada y a quienes se encontraran en la misma situación .

A través de la nota de fecha 23 de julio de 1999, la ANSES informó que con fecha 16/07/99 había recibido el Instructivo de la Gerencia de Asignaciones Familiares, para proceder a la carga de haberes adeudados a la titular, hecho que se produciría en el mes de setiembre de 1999.

En razón de que los informes solicitados en la fecha señalada no registraron la incorporación de las sumas cuya liquidación se anunciara, se puso en conocimiento de lo actuado al Secretario de Seguridad Social de la Nación.

Lo expuesto significó la remisión de una ulterior nota de esta Institución con posterioridad al informe remitido por la ANSES que indicaba la falta de la documentación necesaria para acceder al pedido y que ella había sido requerida a la interesada. Habida cuenta de que los reclamos habían sido acompañados por el Defensor del Pueblo de la Nación en el primer pedido de informes que se cursara al ente, se recordó tal circunstancia a la ANSES adjuntándose nuevamente la documentación solicitada e instándose al cumplimiento de la recomendación cursada.

Finalmente, en el mes de diciembre de 1999, se tomó conocimiento del cumplimiento por el ente previsional de la recomendación contenida en la Resolución N° 1.485/99 dictada en estos actuados.

- **Actuación N° 13.035/97:** Presentada a raíz de la demora en la tramitación del beneficio jubilatorio iniciado ante el ex Instituto de Previsión Social de la provincia de La Rioja. De la información reunida, resultó que el sistema previsional de la aludida provincia fue transferido al Estado Nacional, por lo cual se solicitó informe la ANSES. El ente previsional respondió que el expediente de la interesada se encontraba en la Unidad de Control Previsional de la provincia de La Rioja. Posteriormente, se requirió un nuevo informe a la ANSES, indicándose en esa oportunidad, que el expediente aludido continuaba radicado en la UTEP a la espera del resultado de la verificación de los servicios prestados por la interesada, en la Municipalidad de Chilecito. En pedidos subsiguientes, se requirió nuevamente del ente previsional la actualización de su informe.

La ANSES comunicó entonces que la resolución final del caso se encontraba a la espera de la conformación de un organismo tripartito, de acuerdo con lo establecido en el convenio celebrado entre la Nación y la provincia de La Rioja.

Ante un ulterior requerimiento de información acerca del estado del trámite, se obtuvo como respuesta que el expediente jubilatorio correspondiente a la interesada se encontraba radicado en el Organismo Interjurisdiccional de la Nación y la provincia de La Rioja.

El Organismo aludido fue creado de acuerdo con lo establecido por la cláusula cuarta del Convenio Modificatorio del Convenio de Transferencia del Sistema de Previsión Social de la provincia de La Rioja al Estado Nacional, ratificado por Decreto N° 1.321/98 (Anexo 1) y Ley Provincial N° 6.494.

El representante del ente previsional en ese cuerpo colegiado contestó sobre el particular, luego de requerírsele la información pertinente, señalando que el expediente B70-N° 03519-9/94 se encontraba en proceso de verificación de servicios.

El Organismo Interjurisdiccional de la Nación y la provincia de La Rioja es el órgano competente para resolver las solicitudes en trámite no resueltas a la fecha de vigencia del convenio de su creación, de acuerdo con lo establecido en el anexo 1 del Decreto N° 1.321/98, entre las que se encontraba incluida la interesada.

A pesar del tiempo transcurrido desde que la titular había iniciado su trámite jubilatorio en el año 1994, no se había determinado aún el derecho al beneficio peticionado. Atendiendo a que tal situación vulneraba el derecho al debido proceso adjetivo, consagrado por el artículo 1° inciso f) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549, se dispuso exhortar al Organismo Interjurisdiccional de la Nación y la provincia de La Rioja, para que arbitre las medidas necesarias tendientes a determinar el derecho al beneficio jubilatorio que pudiera corresponderle a la presentante de la queja.

2.2.2. Actuaciones de Oficio en materia de Seguridad Social

El gran número de actuaciones iniciadas aconseja relevar bajo este título sólo un segmento de ellas a fin de posibilitar un acercamiento de la función promovida de manera oficiosa por el Defensor del Pueblo de la Nación, ya que casi todas las materias que han sido desarrolladas bajo las temáticas puntuales han provocado una actuación iniciada de oficio una vez que la Institución tomó conocimiento de la posible existencia de irregularidades por parte de entes del Estado, en materia de seguridad social. Entre las cuestiones tratadas, merecen mencionarse las referidas a:

- Demora en el otorgamiento de beneficios previsionales

- **Actuaciones Nros. 9.824/99, 10.450/99, 10.579/99, 11.208/99, 11.355/99, 11.892/99, 11.976/99, 12.147/99 y 13.079/99:** Se tomó conocimiento de la demora por parte de ANSES en el otorgamiento de los beneficios jubilatorios a través de las publicaciones periódicas efectuadas en diferentes matutinos de Capital Federal y del interior del país.

Las investigaciones iniciadas en las que se obtuvo una pronta respuesta de la Administración Nacional arrojaron como resultado el otorgamiento de los beneficios requeridos por los solicitantes.

- **Actuación N° 1.220/99 y 12.326/99:** Como resultado de la investigación promovida de oficio, en estos casos se dio por concluida la actuación, luego de que el ente previsional remitiera copia de la resolución denegatoria del beneficio solicitado, por no cumplir el interesado con los requisitos previstos por la normativa vigente para adquirir derecho a la prestación requerida. Similar resultado se advirtió en la actuación N° 12.683/99.

- **Actuación Nros. 11.308/99, 11.217/99 y 13.429/99:** Con trámite análogo al de las anteriores, debió consultarse, además del ente previsional, a las AFJP ARAUCA BIT, MAXIMA y CONSOLIDAR respectivamente, las que dispusieron otorgar el anticipo

correspondiente al interesado, informando posteriormente que el alta de los beneficios había sido prevista para el mes de julio de 1999, en los primeros dos casos y para el mes de octubre en el citado en último término.

Similar resultado se obtuvo ante la AFJP CONSOLIDAR en la Actuación N° 12.812/99 y con la AFJP PREVINTER en la actuación N° 11.669/99.

- Disfuncionalidades sistemáticas en el otorgamiento de beneficios jubilatorios en relación con agentes públicos catamarqueños

El Defensor del Pueblo de la Nación inició de oficio la investigación, en atención al contenido de los hechos reseñados en la nota periodística publicada el 14 de setiembre de 1998 en el diario de la provincia de Catamarca "El Ancasti", bajo el título "Desidia oficial por las jubilaciones pendientes", a través de la cual se informaba a la opinión pública, acerca del retraso en la tramitación de las jubilaciones de los agentes públicos catamarqueños.

En la respuesta del ente previsional se comunicó que, con motivo de la transferencia de la Caja provincial de Catamarca, la ANSES recibió aproximadamente 10.000 expedientes con solicitudes de beneficios de jubilación al 31 de julio de 1995. Agregó que a la fecha de su responde a esta Institución, restaban resolver 123 expedientes que se encontraban siendo trabajados. Señaló, además, que en la Unidad de Control Previsional de Catamarca se encontraban 152 expedientes ya resueltos por esa Administración, a la espera del visado de dicho Organismo para dar cumplimiento al Convenio de Transferencia.

Finalmente estimó un plazo aproximado de 60 días para la resolución de todos los expedientes de nuevos beneficios.

- Interrupción del beneficio

- **Actuación N° 73/99:** A través de esta actuación, se logró obtener la rehabilitación del beneficio previsional suspendido por presunto fallecimiento de un titular, de la localidad de Temperley, de 86 años de edad. Luego de requeridos los pertinentes informes a la ANSES, se obtuvo la rehabilitación del beneficio para el mes de abril de 1999.

- Omisión de liquidar la asignación por hijo discapacitado con la prestación por desempleo

- **Actuación N° 767/99:** Esta actuación iniciada de oficio con motivo de una publicación efectuada en el "Diario Popular del día 11 de enero titulada "Situación Desesperante", tuvo por objeto investigar la falta de pago, junto con la prestación por desempleo, de la asignación por hijo discapacitado, a favor de una persona desempleada domiciliada en la localidad de Rafael Calzada, provincia de Buenos Aires. En respuesta a los requerimientos de informes cursados, el ente previsional comunicó la incorporación del pago de las sumas adeudadas por tal concepto, en la cuota número ocho del beneficio aludido. Habida cuenta de la irregularidad detectada, se formuló recomendación solicitando un informe detallado que incluyera un análisis de la tramitación dada al reclamo de la interesada en el caso concreto, las conclusiones arribadas y las medidas a implementar a fin de subsanar las deficiencias detectadas. Mediante nota de fecha 22 de setiembre de 1999, la ANSES cumplió con la recomendación cursada, informando que se había detectado una falencia informática y se había derivado la problemática a la Gerencia de Desempleo, con la finalidad de no reiterar el desfase producido.

- Omisión de pago de una retroactividad por parte de la ANSES

- **Actuación N° 11.219/99:** Con el objeto de verificar el pago de un retroactivo, ante la demora excesiva del ente previsional para incorporar el subsidio a la pobreza en el haber de la interesada, se requirieron los informes pertinentes.

La irregularidad detectada, a través de una nota publicada el 27 de abril de 1999 en el "Diario Popular", fue finalmente revertida al incorporar el ente previsional, previa remisión de la copia del reclamo por intermedio de esta Institución, las sumas adeudadas en la liquidación del haber del mes de setiembre de 1999.

- **Actuación N° 13428/99:** Se inicia la actuación con motivo de la nota editada en el "Diario Popular", del día 20 de julio de 1999, en la que se expuso la falta de respuesta del ente previsional a los reclamos formulados por un jubilado, en relación con el pago de un retroactivo al que a su entender era acreedor.

La deuda reclamada obedecía a la fecha en que el interesado entendía que había adquirido derecho al beneficio, en razón de haber cumplido los años requeridos por la normativa vigente.

De la investigación realizada surgió que el ente previsional determinó que la fecha correcta de liquidación del beneficio cuya titularidad correspondía al nombrado es aquella en la que presentó las pruebas acreditantes de los servicios, cumpliendo con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

Se adjuntó copia de la resolución que así lo dispuso, la que fue comunicada al interesado.

- Indevida aplicación de una sentencia judicial.

- **Actuación N° 1.661/98:** Se promovió esta investigación de oficio en atención al contenido de una carta de lectores publicada en el diario "La Prensa", del día 27 de marzo de 1998, titulada "Suma atrasada", en la que un beneficiario consignó la demora de la ANSES en reconocer y pagar el importe derivado de una incorrecta categorización en la escala jubilatoria.

Del Registro Unico de Beneficiarios y de los informes del ente previsional surgió un ajuste del haber de \$140,72 a \$165.- y el reconocimiento de un retroactivo por código 016 de \$ 855.-.

El interesado acompañó copia de la sentencia de la liquidación aprobada por ésta y de la respectiva notificación al ente previsional. Debido a que la diferencia existente entre el retroactivo abonado y el fijado en la citada liquidación resultaba notoriamente incongruente - pues éste último ascendía a la suma de \$ 140.543,24- se solicitaron informes a la ANSES.

La respuesta recibida redundó en el desconocimiento de la liquidación practicada en sede judicial y ratificó como correcta la efectuada por el ente previsional posteriormente en sede administrativa.

De las contestaciones obtenidas de la ANSES, surgió claramente el incumplimiento a lo ordenado por sentencia N° 1.963/98, dictada por el Juzgado interviniente, por la cual se aprobara dicha liquidación.

De la propia sentencia se desprende la extensa tramitación del reclamo del interesado, para que se ejecutara el decisorio dictado por la Sala I de la Cámara de Apelaciones de la Seguridad Social del año 1989.

A pesar de haber tenido la intervención debida en el pleito, el ente previsional no recurrió la liquidación de la sentencia, por lo que se advirtió en el caso, la clara violación al principio de la “cosa juzgada” y defensa en juicio de los derechos constitucionalmente consagrados.

Las cartas documentos remitidas por el interesado a fin de obtener la aplicación de la sentencia no recibieron respuesta oportuna por parte del ente previsional.

El titular, además, contaba con 85 años de edad y aproximadamente 15 años de tramitación de su reclamo en sede administrativa y judicial.

En razón de ello y en uso de las facultades conferidas por el art. 86 de la Constitución Nacional, se dispuso recomendar a la ANSES que diera debida ejecución a la sentencia firme dictada en el expediente N° 536.635/96, tramitado por el interesado.

Ante el silencio del ente involucrado, se puso en conocimiento del Secretario de Seguridad Social de la Nación la falta advertida.

Debido a que por nota de fecha 27 de setiembre de 1999, la ANSES insistió en la tesitura reflejada en los informes anteriores, afirmando que conforme a las pautas de trabajo del ente previsional la sentencia ya había sido liquidada por nota de fecha 2 de diciembre de 1999, se puso en conocimiento del Ministro de Trabajo y Seguridad Social lo actuado en el caso.

De las constancias adjuntadas por el apoderado del interesado surgió, además, que con fecha 5 de mayo de 1999, el Juez Federal de Primera Instancia que interviniera en la causa puso en conocimiento del Señor Juez Nacional en lo Criminal y Correccional Federal en turno, las irregularidades advertidas a fin de que investigue la posible comisión de un delito.

Debido al cambio producido por la asunción de las nuevas autoridades nacionales, mediante nota de fecha 26 de enero de 2000, se comunicó nuevamente al actual Ministro de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos la resolución que contenía la recomendación cursada, adjuntando constancias de lo actuado, a fin de instar una solución definitiva a la cuestión expuesta.

Pese a los ingentes esfuerzos realizados en el caso, al momento de elaborarse este informe, no se había obtenido una respuesta favorable.

- Incorrecta liquidación del Beneficio y Solicitudes de Reajuste reclamadas a la ANSES

- **Actuación N° 12.814/99:** Luego de iniciada de oficio la investigación ante el ente previsional, con motivo de la carta de lectores publicada por el interesado en el “Diario Popular”, de fecha 25 de junio de 1999, se tomó conocimiento de la aplicación de la sentencia cuya liquidación reclamaba el denunciante. Informando en este supuesto la ANSES que el pago del retroactivo y el nuevo haber resultante se haría efectivo en el mes de julio de 1999, percibido por el titular en agosto del mismo año. Idéntica tramitación y resultado, se obtuvo en la actuación N° 1.3268/99, en la que se informó la liquidación de las sumas adeudadas y la incorporación del reajuste para el mes de junio de 1999.

- **Actuación N° 12.278/99:** En razón de que el hijo de una pensionada denunció, a través de una nota publicada en el Diario “La Prensa” del día 20 de junio de 1999, que a pesar de los reclamos formulados por su madre, la ANSES no daba respuesta satisfactoria a la solicitud de pago de haberes indebidamente liquidados y sumas adeudadas en concepto de haberes no percibidos por el causante. Por esta razón, se remitieron pedidos de informes a la

citada Administración Nacional. Como resultado, el ente involucrado procedió a liquidar los haberes devengados no percibidos y a reajustar el haber de pensión correspondiente.

- **Actuación N° 13.657/99:** La interesada hizo saber a la opinión pública que el ente previsional demoraba la aplicación de la sentencia obtenida por su esposo. Luego de requeridos los informes a la ANSES, ésta comunicó que dicha demora obedecía a la aplicación del orden de prelación de los pronunciamientos judiciales, según artículos 22 y 25 de la Ley N° 24.463 y de conformidad con la fecha de notificación del pronunciamiento aludido, lo cual fue informado a la interesada.

- Dificultades en la atención de la clase pasiva en la localidad de Belén, provincia de Catamarca

Debido a la publicación que advertía la inadecuada atención de la clase pasiva por parte de la oficina ambulatoria de la ANSES en la ciudad catamarqueña de Belén, se requirieron informes a la citada Administración Nacional.

En respuesta a los requerimientos efectuados, se señaló que la localidad era atendida quincenalmente por un equipo volante de la UDAI Catamarca, en un local cedido por la Municipalidad. Se agregó, además, que antes de cada viaje, los habitantes de Belén eran informados a través de los medios de comunicación.

Finalmente, el ente previsional informó que se autorizó la instalación de una oficina en la ciudad de Belén, la que funciona desde marzo de 1999.

- Demora en el otorgamiento de un turno para iniciar el trámite jubilatorio por parte de la ANSES

- **Actuación N° 12.678/99:** Debido a una publicación del 8 de junio de 1999 en el “Diario Popular”, se tomó conocimiento de las dificultades por las cuales la denunciante no pudo ingresar la solicitud de beneficio de jubilación a favor de su esposo, a quien representaba.

Gracias a la gestión de esta Institución, se obtuvo la concesión de un turno especial a favor de la interesada quien, posteriormente, comunicó que había sido asesorada sobre la fecha en la que su esposo reuniría los requisitos legales para acceder al beneficio y que oportunamente iniciaría el trámite pertinente.

- Demoras en el pago de deudas previsionales

- **Actuación N° 81/99:** Debido a una nota publicada en el diario “La Nación”, en la que se hizo saber la falta de pago de una deuda en bonos existente a favor de una beneficiaria de 90 años de edad, esta Institución inició de oficio la investigación correspondiente.

En el primer informe solicitado al ente previsional se respondió que para cancelar las sumas adeudadas debía asesorarse a la interesada, a fin de que se dirigiera a la UDAI más cercana a su domicilio, con el objeto de modificar la opción sobre la forma de pago de bonos peso o dólar. La interesada, puesta en conocimiento de la información obtenida, hizo saber a esta Institución que al concurrir a la ANSES le indicaron que la opción ya la había ejercido y que la demora obedecía al Ministerio de Economía, que debía “esperar” el cumplimiento. Posteriormente, luego de tres nuevos pedidos de informes (el último de ellos a través de la modalidad del confornte notarial), el ente previsional respondió que se procedió a desinhibir la acreencia quedando supeditada al orden de prelación y monto asignado al ejercicio en la Ley de Presupuesto. Agregó que, debido a la edad de la interesada, se encontraba prevista la colocación de los bonos para junio/99. Posteriormente, la ANSES rectificó la información

aludiendo que recién recibiría el certificado de tenencia durante el mes de agosto/99, debido a que se vio postergada la entrega por inconvenientes técnicos. En el mes de setiembre de dicho año la interesada informó que los bonos aún no se habían acreditado. Atento el tiempo transcurrido y la avanzada edad de la interesada, se dispuso a través de la resolución N° 3.672/99 recomendar a la ANSES que arbitrara las medidas necesarias a fin de que se acreditaran a la brevedad los bonos adeudados.

Por nota de fecha 18 de noviembre de 1999, se informó que se acreditaron los bonos adeudados en el proceso de octubre/99, quedando a disposición de la titular en su agente pagador habitual a partir del 15 diciembre de 1999.

- **Actuación N° 13.267/99:** Gracias a la iniciación de oficio de esta actuación, luego de la publicación del diario “La Nación”, que hizo saber la demora de la ANSES en el pago de una deuda previsional, se pudo brindar una rápida respuesta al interesado, comunicándole luego de requeridos los informes pertinentes a la Administración Nacional, el Banco donde se encontraban a su disposición los Bonos de Segunda Serie, cuyo depósito reclamaba.

- **Actuación N° 11.132/99:** La información proporcionada en una carta de lectores, del diario “La Nación” del día 22 de abril de 1999, dio lugar a la investigación de oficio de estos actuados, por la falta de aplicación de una sentencia por parte del ente previsional.

Los informes obtenidos de ANSES dieron cuenta de que, de acuerdo con la liquidación practicada, el haber resultante del pronunciamiento judicial resultaba inferior al percibido por el titular, extremo que le fue comunicado.

- Cambio de domicilio del agente pagador

- **Actuación N° 13.999/99:** Su promoción, luego de la nota publicada en el diario “La Nación”, de fecha 15 de agosto de 1999, posibilitó que el ente previsional, luego de los informes cursados, acogiera el pedido del interesado en forma favorable, trasladando el pago del beneficio a un banco privado escogido por el titular.

- Presunta omisión por parte de la autoridad competente en presentar el informe que prevé el art. 190 de la Ley N° 24.241

- **Actuación N° 14.354/98:** Fue iniciada con motivo de la publicación aparecida en la revista jurídica “Jubilaciones y Pensiones”, correspondiente al bimestre noviembre/diciembre/98, donde se informa a la opinión pública que el Poder Ejecutivo Nacional no cumplió en enviar anualmente al Congreso Nacional, juntamente con el proyecto de Ley de Presupuesto anual, un informe detallado de la situación del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones y, una proyección financiera de por lo menos cinco ejercicios presupuestarios, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 190 de la Ley N° 24.241.

Este establece que anualmente de manera conjunta, con la remisión al Honorable Congreso de la Nación del Presupuesto General de la Administración Nacional, el Poder Ejecutivo debe enviar un informe detallado de la situación del sistema integrado de jubilaciones y pensiones. Dicho informe deberá incluir el estado financiero del régimen previsional público, desagregado en diversas prestaciones que lo componen, así como la situación del régimen de capitalización y de las administradoras de fondos de jubilaciones y pensiones. Asimismo, en el caso del régimen público deberán incluirse las proyecciones financieras de por lo menos cinco ejercicios presupuestarios.

Se solicitaron informes al Secretario de Seguridad Social de la Nación, al Jefe de Gabinete de Ministros de la Nación, a la Comisión de Previsión y de Seguridad Social de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación y a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Honorable Cámara de Senadores de la Nación.

La Secretaría de Control Estratégico de la citada Jefatura, acompañó copia del punto 4.2.4.3. -relativo a Seguridad Social-, del Mensaje de Elevación del Presupuesto General de la Administración Nacional.

Dicho ítem consta de dos fojas, con dos cuadros referentes a los gastos, las transferencias destinadas al pago de jubilaciones y pensiones del Sistema Nacional de la Seguridad Social (ANSES y Cajas de los regímenes especiales) y la cantidad de beneficios otorgados (jubilaciones, pensiones, retiros, pensiones no contributivas, subsidios por desempleo y asignaciones familiares) en ambos casos correspondientes a los años 1997, 1998 y 1999.

Asimismo, acompañó copia del Informe Mensual N° 26 al H. Congreso de la Nación - de fecha 24 de junio de 1998- de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

De la lectura del citado Informe surge que es una comparación entre la situación de aquel momento (03/06/98), con años anteriores, a excepción del título "Necesidades futuras de financiamiento del sistema", en el que se efectúa una proyección para los años 2000, 2005, 2010, 2015, 2020 y 2025 de la distribución total de jubilaciones y pensiones y los gastos correspondientes.

Posteriormente, la Secretaría de Control Estratégico de la mencionada Jefatura acompañó copia de la nota SSS N° 302/99 que le remitiera la Secretaría de Seguridad Social, conteniendo el informe DE N° 88/99 (GPYCG N° 96/99) producido por la ANSES. En dicho informe se ofrecen las proyecciones sobre los años 1999, 2000 y 2001, de acuerdo -como se expresa en la nota GPYCG N° 96/99- con la Resolución MEyOSP N° 336/98.

Asimismo, la Gerencia de Presupuesto y Control Previsional, de la mencionada Administración Nacional, dejó sentado que "la elaboración del presupuesto realizado por esta Gerencia, se confecciona por períodos plurianuales (1999-2001)".

A fin de completar la investigación iniciada, se pidió -a título de colaboración- a los presidentes de las Comisiones de Previsión y Seguridad Social, de la H. Cámara de Diputados de la Nación y Trabajo y Previsión Social, de la H. Cámara de Senadores de la Nación, que comuniquen si dichas comisiones recibieron el informe del artículo 190 de la Ley N° 24.241.

El Presidente de la comisión citada en primer término, hizo saber que "al día de la fecha -12/05/99- no se ha recibido el informe detallado del sistema integrado de jubilaciones y pensiones tal lo prevé el artículo 190 de la Ley N° 24.241".

El Presidente de la Comisión de Trabajo y Previsión Social de la H. Cámara de Senadores de la Nación, respondió en igual sentido, agregando que se requirió la intervención de la Secretaría Parlamentaria de esa Cámara, la que le comunicó que no se encontró dicha información.

Habida cuenta que los informes adjuntados en las respuestas de la Secretaría de Control Estratégico del Jefe de Gabinete de Ministros, no cumplen con las exigencias establecidas por el artículo 190 de la Ley N° 24.241, añadiéndose a ello que el informe que dispone esta norma, nunca fue presentado en el H. Congreso de la Nación, de acuerdo con las contestaciones brindadas por los Legisladores titulares de las aludidas Comisiones, mediante

resolución N° 1.944/98 se recomendó al Jefe de Gabinete de Ministros, que tome las medidas pertinentes para que, juntamente con el proyecto de Ley de Presupuesto, envíe al Honorable Congreso de la Nación, el informe que establece el artículo 190 de la Ley N° 24.241.

Posteriormente, el Jefe de Gabinete de Ministros informó, que en la elevación del Proyecto de Presupuesto de Gastos y Recursos de la Administración Nacional, para el año 2000, realizado en tiempo y forma ante el Honorable Congreso de la Nación, se ha incluido información relativa al cumplimiento del artículo 190 de la Ley N° 24.241. Se agregó, además, que en ocasión de la presentación de las Proyecciones Plurianuales de los presupuestos de gastos y recursos para el trienio 2000/2002, se ha complementado la información respecto de las proyecciones del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

- Irregularidades en la liquidación de salarios familiares

- **Actuación N° 9.815/99:** En esta actuación de oficio iniciada con motivo de la publicación aparecida en el diario “El Ancasti” de la provincia de Catamarca, donde se informó acerca del pago irregular de salarios familiares en la liquidación de los haberes jubilatorios de beneficiarios de aquella provincia, se promovió la pertinente investigación. La información proporcionada por la ANSES en respuesta al pedido de informes cursado reconoció la deuda de salario por hijo discapacitado a favor del interesado, a la vez que se señaló que se habían practicado los cálculos correspondientes a cada uno de los casos a los que se hacía mención en la nota publicada, pues en ella se aludía a un grupo de jubilados perjudicados por el atrasado del ente previsional. En el entendimiento de que la respuesta brindada sólo hacía referencia a la cuestión planteada por uno de los perjudicados, se dirigió al ente recomendación a fin de que arbitrara las medidas necesarias para que, en el futuro, no se produjeran situaciones como la detectada en esta actuación. Ante la falta de respuesta satisfactoria a la recomendación aludida, se puso lo actuado en conocimiento del MTSS.

- **Actuación N° 11.260/99:** con motivo de una publicación efectuada en el Diario “Pregón” de San Salvador de Jujuy, del 15 de abril de 1999, en la que una jubilada informó acerca de la presunta falta de pago de la escolaridad y subsidio familiar por parte de la UDAI de ANSES sita en la Provincia de Jujuy, se solicitaron los informes correspondientes al ente previsional.

Se tomó conocimiento de que la supresión del pago reclamado obedeció a la indebida duplicidad de tales conceptos en el haber de la interesada y el de su cónyuge, por lo que se dispuso corregir el doble pago y formular cargos por las sumas indebidamente percibidas.

- **Actuación N° 10.022/99:** Debido a la disconformidad de un beneficiario de la provincia de Salta en relación con el monto de la ayuda escolar correspondiente al año 1998, liquidado en sus haberes, que fuera publicada en el Diario “El Tribuno”, se pidieron informes al ente previsional. Como resultado de la investigación, se advirtió que la liquidación era correcta y resultaba superior a la que le hubiera correspondido de aplicarse la legislación provincial en el caso.

- Demora en conceder la vista de un expediente

- **Actuación N° 12.728/99:** Ante la demora en conceder la vista de un expediente previsional por parte de la ANSES, denunciada en una carta de lectores del diario “La Nación” del 15 de junio de 1999, se requirieron los informes de estilo.

Se tomó conocimiento, entonces, de la localización del expediente previsional y del cumplimiento del objetivo perseguido por el interesado.

- **Actuaciones en las que no fue posible continuar con la investigación:** En algunas actuaciones, tal como sucedió en las Nros **11.894/99, 14.291/99 y 14.292/99** a pesar de haberse requerido a los interesados los datos necesarios para la promoción de la investigación pertinente, ante la falta de remisión de los mismos debió dejarse sin efecto las actuaciones inicialmente promovidas.

2.2.3. Demora de ANSES y las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones en el trámite para obtener los beneficios que cubren las contingencias de vejez, invalidez o muerte

Cabe señalar que la mayor parte de las quejas comprendidas en este grupo corresponden a beneficios jubilatorios y pensiones derivadas, que luego de los informes remitidos al ente previsional obtuvieron un pronto dictado del acto resolutorio que reconoció el beneficio solicitado. Junto con los pedidos de reajuste de los beneficios previsionales, esta temática es la que mayor concentración de actuaciones genera en el Area.

Las actuaciones llevadas en el Area VI comprendieron el control de lo actuado en relación con dichas tramitaciones tanto en las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJPs), en su caso a través de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (SAFJP), como asimismo ante la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES).

A fin de acelerar el procedimiento, se estableció a partir de la Resolución Conjunta No 20 de la SAFJP y la ANSES, que rige a partir del mes de agosto de 1999, que las solicitudes de beneficios correspondientes al régimen de capitalización deben ser iniciadas ante las administradoras. Así, a éstas corresponde la tarea de recepción y revisión de la documentación necesaria para la realización de un trámite previsional y el análisis asociado a la determinación de la suficiencia de esta documentación para respaldar fehacientemente el derecho al beneficio.

Adicionalmente deben indicar si dicha documentación es suficiente para determinar los importes que serán tenidos en cuenta a efectos de realizar el cálculo de la prestación correspondiente, continuándose posteriormente el trámite ante ANSES, donde se revisa lo actuado, se calcula el haber del beneficio y se procede a su liquidación. Debido al carácter reciente de tal modificación, no puede a la fecha determinarse aún qué resultado se ha obtenido en la optimización de los procedimientos. Empero, de la experiencia reunida pudo advertirse que las demoras más ostensibles han sido, en la mayoría de los casos, en el segmento del trámite que correspondía al conocimiento de ANSES, en particular la determinación del ingreso base y la integración del capital correspondiente, probablemente en razón de la gran cantidad de tareas que dicho ente concentra. Por ello, resulta probable un mejoramiento de los tiempos de procesamiento del trámite. Se han instado también desde esta Institución las altas de beneficios reconocidas en sede judicial que, en los casos en que deben ser practicadas en forma manual, suelen presentar una mayor demora que en otros supuestos.

La iniciación de estas actuaciones ha sido, en la generalidad de los casos, a petición de los interesados y, en segundo término, requerimientos efectuados por Defensores Provinciales e iniciadas de oficio. También se han recibido quejas presentadas por Diputados nacionales, provinciales y concejales del interior del país que interceden por los beneficiarios involucrados.

En algunas actuaciones debió concluirse el trámite ante la falta de colaboración de los interesados con los extremos que se le requirieran a fin de continuar la investigación como, por

ejemplo, copia de la sentencia firme que dispusiera el reconocimiento del beneficio, de los reclamos presentados ante el ente previsional, de constancias de la iniciación de la certificación de servicios cuya demora se denunciaba, etc.

Un alto porcentaje de efectividad se ha obtenido en estos casos, tal como se refleja de las altas de beneficios comunicadas por el ente previsional en numerosas actuaciones.

La Institución, a fin de obtener el mejor resultado posible a favor de los interesados, intercedió entre éstos y el ente previsional en aquellos casos en que existían inconvenientes o quedaban trámites pendientes de realización.

Tanto los retiros por invalidez, las prestaciones por edad avanzada, los acrecimientos de haberes de cobeneficiarios como también el reconocimiento del derecho al beneficio luego de un procedimiento judicial, dentro de una amplia gama de situaciones expuestas, tuvieron cabida dentro de estas actuaciones.

Esta temática también ha sido materia de recomendaciones a los entes involucrados y de la promoción oficiosa de actuaciones al detectar irregularidades en las tramitaciones.

2.2.4. Denegatoria del beneficio por parte de la ANSES

Las actuaciones que se analizan bajo este título, al igual que en años anteriores, fueron planteadas por los interesados en la mayoría de los casos. En este grupo se incluyen cuestiones tales como la demora por parte del ente previsional en acordar el beneficio solicitado; en varias situaciones, la resolución denegatoria ya había sido dictada al momento de la intervención de esta Institución y, por diferentes razones, el titular del trámite no había tomado conocimiento de tal decisión. En otros casos, el quejoso sabía del rechazo de su solicitud pero no del fundamento del mismo y, a raíz de los pedidos de informes formulados, se logró despejar la incertidumbre con respecto al resultado de las presentaciones.

Nuevamente, se desplegó un control que consistió en verificar si se cumplió con el procedimiento administrativo y si se agotó la vía administrativa permitiendo en los casos que correspondía, recurrir a la vía judicial a efectos de discutir sus derechos a través de ella.

Dentro de los motivos de rechazo de las solicitudes de otorgamiento de beneficios pueden citarse:

- Cuando el interesado no reunía la incapacidad del 66% ciento exigida por la normativa vigente para acceder al retiro por invalidez.
 - Por no ser el interesado aportante regular o irregular con derecho al beneficio.
 - Por no acreditar el cumplimiento de los años de servicios exigidos por la ley aplicable.
 - Por no revestir las tareas invocadas por el peticionante del haber la calificación de servicios especiales que implican la disminución de la edad requerida de acuerdo con el régimen previsional pretendido.
 - Por no haberse acreditado la convivencia a efectos de solicitar el beneficio de pensión.
 - Por no acreditar el pago de una deuda de autónomos.
 - Por no reunir el requisito de edad.
-

2.2.5. Interrupción del pago de los haberes

Las resoluciones de ANSES que dispusieron la interrupción del pago de los beneficios previsionales fueron fundadas en las siguientes causales:

- Se registró incorrectamente el deceso de un beneficiario en el Sistema informático del ente previsional. Tal es el caso planteado en las **actuaciones Nros. 9.619/99, 13.534/98**, en las que luego de verificado el error a instancias de esta Institución se rehabilitó el pago del haber.
- El cuerpo médico actuante verificó que el interesado se encontraba capacitado para el desempeño de tareas habituales.
- Se comprobó la percepción simultánea de dos beneficios incompatibles.
- Se excluyó a la beneficiaria en razón de la existencia de otro derechohabiente con derecho preferente al otorgamiento del haber.
- El beneficiario alcanzó la mayoría de edad tratándose de una pensión derivada en favor del hijo del causante.

2.2.6. Reconstrucción de expedientes

En numerosas actuaciones iniciadas por demoras en las solicitudes de beneficios o liquidación de reajustes, pudo detectarse que el inconveniente se debía al extravío del expediente previsional respectivo, por lo que, al igual que en años anteriores, se colaboró activamente a fin de posibilitar su reconstrucción.

Ante la dificultad de la Administración Nacional de la Seguridad Social para ubicar al titular del expediente extraviado, se desplegó una estrecha comunicación con los reclamantes, posibilitándose así el dictado del acto administrativo correspondiente.

2.2.7. Incorrecta liquidación del beneficio por parte de la ANSES y solicitudes de reajuste

Tal como se adelantara en los capítulos preliminares de este informe, el bajo monto de los haberes previsionales genera un importante número de quejas por parte de los beneficiarios, que reclaman el reajuste de su haber previsional. En algunas de ellas, se orientó a los requirentes acerca de las modalidades en que debían efectuar su presentación ante el ente previsional.

Muchas de las quejas se refieren a la demora en la tramitación de los juicios iniciados con posterioridad a la denegatoria del reajuste en sede administrativa. Tal como se desprende del título relativo a las actuaciones a las que no se dio curso, una gran cantidad de los reclamos refieren al cuestionamiento de la gran demora de los expedientes en sede judicial, acrecentada por las distintas instancias recursivas que, en la mayoría de los casos, transitan los requerimientos de los particulares. No obstante la difusión de la tarea de esta Institución y de la explicación a través de diferentes medios de difusión de las facultades y competencias del Defensor del Pueblo de la Nación, subrayando la imposibilidad de intervenir en sede judicial, esta cuestión ajena a la competencia de nuestra tarea continua siendo materia de gran número de presentaciones.

Dentro de las causales de rechazo de los reajustes solicitados -algunas de las cuales coinciden con las respuestas obtenidas con las recomendaciones cursadas, a fin de lograr la expedición del ente sobre esta materia- se dieron las siguientes circunstancias:

1. La denegatoria del ente previsional, fundada en que la movilidad de las prestaciones será anualmente establecida por la Ley de Presupuesto, conforme al cálculo de recursos respectivo, podrá ser distribuida en forma diferenciada a fin de incrementar las prestaciones mínimas. Establece, por ello, la ANSES que dicha movilidad de los sistemas públicos de previsión de carácter nacional, por períodos anteriores a la promulgación de la Ley N° 24.463, se halla normada por su artículo 7° y reglamentado en los apartados 1° y 2° del Decreto N° 525/95 (B.O. 03/10/95). Cita así lo establecido por el artículo antes señalado, que en su último párrafo establece que: “En ningún caso esta movilidad podrá consistir en una determinada proporción entre el haber de retiro y las remuneraciones de los activos”. Agrega, además, que a las prestaciones que se otorguen después de la sanción de la Ley N° 24.463 y, en virtud de las Leyes anteriores a la Ley N° 24.241 que no tengan tope en la ley respectiva, se les aplicará el límite máximo que establece el apartado 3° del artículo 9, de la norma mencionada en primer término. Asevera el ente que, al estar debidamente observadas en la determinación del haber que percibe el titular y su movilidad, las prescripciones de la ley que le eran aplicables, se encuentra cumplido el principio de movilidad de las prestaciones, consagrado por el artículo 14 “bis” y, por lo tanto, no existe violación al derecho de propiedad garantizado por el artículo 17, ambos de la Constitución Nacional.

2. Tratándose de personal civil de la Administración Pública, la interpretación de ANSES surge del juego de las Leyes N° 22.955, modificada por la 23.966, y la N° 24.019 que prescribieron la disminución del haber del 82% al 70% en relación con las movilidades. El ente aplica el aludido artículo 7° de la Ley N° 24.463. El personal de la DGI que solicitó la asignación por jerarquización y el consecuente reajuste de su haber, recibió la denegatoria de su solicitud con fundamento en las consideraciones señaladas.

3. Supuestos en los que, al no alcanzar los requisitos estipulados en la Resolución N° 28/92 (SSS), el haber no experimentó mejora.

4. Casos en los que el recurso interpuesto fue declarado desierto por falta de debida instancia ante la Cámara de Apelaciones interviniente.

5. Supuestos en los cuales el beneficio había sido reajustado con anterioridad a la intervención del Defensor por el ente previsional.

6. Casos en los que, a pesar de haber obtenido resolución denegatoria en sede judicial, el interesado insiste en el reajuste solicitado.

7. Supuestos en los que ANSES procedió a la revisión del cómputo y determinó la improcedencia del reajuste pretendido.

8. Numerosos casos en los que se omitió acompañar el reclamo presentado ante el ente previsional competente.

9. Supuestos en los que la aplicación del índice fijado por sentencia judicial no beneficiaba al haber, por cuanto no significaba un aumento del mismo.

2.2.8. Descuentos indebidos

Casos en los que titulares de beneficios denunciaron que los descuentos efectuados en la liquidación de su haber obedecían a los convenios celebrados entre empresas particulares y ANSES, a través de los cuales se otorgaban créditos por compra de mercaderías descontándolas posteriormente de los haberes. La mayoría de estas actuaciones carecían de reclamo previo ante el ente previsional, pero luego de los informes remitidos en algunas de ellas, debido a la multiplicidad de casos expuestos y al verificarse que las deducciones eran realizadas en forma excesiva, se suspendió en forma general y preventiva esta modalidad de descuento.

En otras actuaciones, los interesados reclamaron por el indebido descuento en la liquidación de su haber y, gracias a la intervención del Defensor, el ente reconoció el error incurrido y procedió al reintegro de las sumas indebidamente descontadas.

Por último, en la actuación N° 15.221/98, ANSES comunicó que el descuento tenía su origen en una revisión de la liquidación del haber. Por consiguiente, se efectuó un cargo a descontar a razón de un 20% hasta cubrir la suma adeudada al ente previsional.

2.2.9. Deuda previsional

Dentro de la gran cantidad de actuaciones referidas a este tema pueden citarse en forma ejemplificativa:

1. Aquellas en las que mediante la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación la ANSES reconoció la deuda previsional y procedió a la colocación de Bonos.

2. Obtención del reconocimiento de la acreencia la que, para su cumplimiento, se sujetó a la asignación de la partida presupuestaria respectiva.

3. Se logró la liquidación de las sumas adeudadas en efectivo, juntamente con el haber mensual.

4. En la actuación N° 103/99 se encontraba pendiente el cambio de opción de los bonos por bonos valor pesos o valor dólar, circunstancia que fue puesta en conocimiento del interesado a fin de remover el obstáculo que demoraba su percepción.

5. En otras actuaciones, se reconoció la deuda a los herederos del causante.

6. En la actuación N° 1.311/99, el solicitante de la deuda era la sucesión del causante, a la que ANSES opuso la prescripción de los créditos previsionales reclamados. En esos casos, obviamente, no se logró el pago.

7. En la actuación N° 14.066/98, ANSES informó que, debido a problemas de registración de la deuda, resultaba necesaria la concurrencia del interesado al ente previsional a fin de activar el trámite de reconocimiento y pago de las acreencias.

8. En algunas de las actuaciones tramitadas, ANSES descalificó la pretensión de cobro de la deuda reclamada por el interesado, por cuanto de los antecedentes en su poder, no surgía tal acreencia y el titular no aportó datos que modificaran esa información.

9. En algunos otros casos, el ente previsional informó la modalidad de amortización de los bonos, lo que fue comunicado a los interesados.

10. En otras, se indicó que la deuda ya había sido liquidada.

11. Por último, la falta de remisión del reclamo por parte del interesado o, la no cumplimentación de trámites que se encontraban a su cargo impidió la continuación de la investigación iniciada en diversas actuaciones.

2.2.10. Orden de Prelación y cuestiones relativas a sentencias

1. En seis actuaciones, se comunicó a los interesados que no contaban con la edad requerida para que sus pagos se incluyan en el año en curso o que su prelación se encontraba postergada en razón de la fecha reciente de notificación de la sentencia.

2. En la actuación N° 13.872/98 se obtuvo la aplicación del artículo 4° de la Resolución SSSN° 56/97 que, en caso de enfermedad del titular, prioriza el pago de las sentencias judiciales agilizando su liquidación.

3. Se concluyeron actuaciones que correspondían a la Ley de Presupuesto N° 24.963 que estableció, para el año 1998, un crédito de \$ 183.800.000.- destinado al pago de sentencias judiciales correspondientes a retroactivos originados en ajustes practicados en las prestaciones del régimen previsional público. Dicho monto se aplicó, en primer término, al cumplimiento de las sentencias notificadas en períodos fiscales anteriores, para luego hacerlo respecto de las sentencias notificadas en el año 1998. Se hizo saber a los interesados que la citada norma establece que se deberá respetar estrictamente el orden cronológico de notificación de las sentencias definitivas, comenzando por los beneficiarios de mayor edad.

En relación con el año 1999, la Ley N° 25.064 que aprobó el Presupuesto General de la Administración Nacional para ese ejercicio, facultó a la ANSES para efectivizar las acreencias reconocidas en el marco de las Leyes Nros. 23.982 y 24.130, cuyos titulares hubieran ejercido la opción, por el pago en pesos a ser canceladas en Bonos de Consolidación Previsional Valor Pesos/ Dólar (Serie I y/o II), hasta la suma de \$ 150.000.000.-. Los recursos destinados a este efecto también debieron ser utilizados respetando estrictamente el orden de prelación y atendiendo en primer lugar a las personas de mayor edad. En relación con el pago de sentencias judiciales, se fijó un límite de \$ 298.000.000.-, destinado a su cancelación, por la parte que corresponda abonar en efectivo en concepto de principal como consecuencia de retroactivos originados en ajustes practicados en las prestaciones del Régimen Previsional Público. Se previó, además, la suma de \$ 17.200.000.-, para la atención de las deudas previsionales consolidadas conforme a las Leyes N° 23.982 y 24.130.

Se recordó a los peticionantes que tanto la postergación del pago como la asignación presupuestaria han sido legalmente impuestas a la ANSES y debe respetarlas estrictamente, en su carácter de autoridad de aplicación del Régimen Previsional Público.

4. En los supuestos en los cuales el número de prelación ya había sido asignado, éste fue comunicado a los interesados luego de efectuar las averiguaciones al respecto.

5. La disponibilidad de fondos para efectuar el pago de las sumas adeudadas también fue comunicada por ANSES y puesta en conocimiento de los interesados en dos actuaciones.

6. En otras, el ente previsional comunicó que la sentencia obtenida ya había sido liquidada.

7. Por último, en otros casos se verificó que la sentencia cuya aplicación se reclamaba, aún no se encontraba firme.

2.2.11. Asignaciones familiares, subsidios y otros complementos

1. En las actuaciones Nros. 14.709/99 y 12.410/97 se obtuvo la **asignación por hijo** a favor del presentante.

2. En las actuaciones Nros. 10.022/99 y 10.021/99, los interesados reclamaron ante la interrupción de la **asignación por escolaridad** por parte de la ANSES, en la liquidación de su haber jubilatorio, la que pudo obtenerse luego de la intervención de esta Institución.

3. En diversos casos, además, se obtuvo el pago de la **asignación por hijo discapacitado**, en el haber de los interesados.

4. En la actuación N° 14.389/99 se consiguió la liquidación de la **asignación por cónyuge**, en el haber del titular del beneficio previsional.

5. En la actuación N° 14.825/98 se obtuvo la liquidación del **subsidio para los servicios públicos** y la implementación del sistema, que permite incorporar a nuevos beneficiarios. Pese a que se encontraba previsto en la normativa vigente, el transcurso de dos años de la privatización y de la asunción de estos conceptos por el Estado, no había sido efectivizado todavía.

6. En otros 8 casos, los interesados reclamaron el complemento previsional correspondiente al fondo compensador del Correo (**CAPRECOM**), cuya Caja compensadora, luego de la privatización del ente postal, vio suprimidos sus ingresos. Estas actuaciones tuvieron una favorable respuesta, habida cuenta de que se liquidaron los conceptos atrasados.

7. En otras actuaciones, se obtuvo la liquidación del **subsidio a la pobreza**.

8. En las actuaciones Nros. 14.463/98, 3.156/98, se advirtió la demora en el pago de **asignaciones familiares** a los beneficiarios del régimen de capitalización, a quienes no se abonaron las mismas hasta octubre de 1997. Luego de la investigación iniciada se logró la normalización del procedimiento. Sobre el punto merece recordarse la Resolución N° 2.663/99, dictada en forma conjunta en las actuaciones Nros 13.651/97 y 15.852/97. En ella se recomendó a la ANSES que adopte las medidas necesarias para incorporar en la percepción del subsidio establecido por el Decreto 319/97 a las interesadas y a todo aquel beneficiario que peticione y reúna los requisitos exigidos para acceder a dicha subvención y, en su caso, gestione las partidas presupuestarias pertinentes para futuros ejercicios.

9. En las actuaciones Nros. 1.182/98, 1.402/99, 13.568/98, 12.049/99 se planteó la falta de reintegro de **asignaciones familiares a los empleadores** por parte de la ANSES, conceptos en los que se advirtió una ostensible demora por parte del ente previsional.

10. En la actuación N° 15.108/98, el ente previsional explicó, que los diferentes sistemas de pago son: de fondo compensador, pago directo y pago directo para pequeñas y medianas empresas. Se indicó que, a través del pago directo para pequeñas y medianas empresas, ANSES abona directamente las asignaciones familiares a los beneficiarios, de acuerdo a las presentaciones efectuadas por los empleadores ante esa Administración, según los requisitos exigidos para incorporarse al mencionado sistema. Se evita de esta forma que el empleador solicite los reintegros correspondientes. Se informó, además, que ese sistema fue creado con el objeto de aliviar las situaciones de las provincias con mayores deficiencias socioeconómicas y, a los fines de fomentar el empleo. Se agregó que, a raíz de esto, los importes de asignaciones familiares abonadas son el doble de los correspondientes al sistema de

pago directo; por lo tanto, los empleadores se benefician con una reducción en sus contribuciones patronales.

2.2.12. Opción de régimen

1. En la actuación N° 13.644/98, se logró la inclusión de la interesada en el Sistema Público de Reparto, del que había sido indebidamente transferida, a pesar de la voluntad de permanecer en él oportunamente manifestada.

2. En la actuación N° 14.306/99, se asistió al interesado a fin de que presente su reclamo ante la SAFJP, en razón de que contaba con la constancia de haber realizado la opción por el sistema de reparto, no obstante lo cual resultó afiliado a ORIGENES AFJP, pretendiendo conservar su afiliación al sistema por el que había optado.

2.2.13. Orientación a los interesados

En numerosas actuaciones, se explicó a los interesados que debían formular el correspondiente reclamo por escrito ante el ente competente, realizando su presentación en original y copia, quedando esta última en su poder como constancia de recepción. En algunos de estos casos, ante la falta de cumplimiento de los requisitos para acceder a una jubilación ordinaria, se sugirió a los interesados la iniciación del trámite de jubilación por edad avanzada, al comprobarse que contaban con este requisito y los aportes requeridos.

Las cuestiones motivo de orientación comprenden las más variadas inquietudes, tales como: el organismo al que deben dirigir su reclamo los particulares en cada problema expuesto, los descuentos por comisiones de las AFJP, la calificación de tareas, los requisitos exigibles para el acceso a beneficios previsionales, las modalidades de liquidación de las prestaciones por desempleo, consultas acerca de dónde dirigir una denuncia por evasión de aportes, a fin de que se lo asista para obtener un empleo.

En los casos en que existen entidades con competencia específica para la atención de los presentantes, se derivó el asesoramiento pertinente a los mismos, proporcionándoles los datos de teléfonos y direcciones donde concurrir.

La orientación también comprendió, en muchos de los casos, la previa consulta al sistema informático de ANSES a fin de localizar el estado de los trámites.

2.2.14. Cuestionamientos de las liquidaciones de deudas de trabajadores autónomos efectuadas por la DGI y AFIP

En la actuación N° 1.472/98, ante la falta de respuesta a los reiterados reclamos efectuados ante la DGI, para que acredite los aportes previsionales a nombre de una persona en actividad, se formuló la Recomendación N° 1.397/99. A la fecha, aún se aguarda una respuesta definitiva.

2.2.15. Instituciones bancarias encargadas del pago de haberes a jubilados y pensionados

En la actuación N° 13.382/99, iniciada de oficio, ANSES respondió a los requerimientos cursados por el Defensor, en relación con la inquietud expresada en una carta de

lectores del diario “La Nación”, acerca de que los bancos privados dejarían de pagar los haberes de jubilados y pensionados. Despejó, entonces, las dudas de los interesados, aclarando que los bancos que dejarían de pagar los beneficios son aquellos que expresan voluntad de ser desafectados de tal tarea en la medida en que puedan ser absorbidos por otras entidades, preservando la calidad de atención. Mencionó, además, que dejarán de pagar las entidades en el supuesto de que no brinden un adecuado servicio y que la ANSES se vale de cualquier entidad bancaria que cumpla este requisito, independientemente de que se trate de bancos oficiales o privados.

En la actuación N° 777/99, se plantearon inconvenientes generados luego del cambio de un agente pagador en Lomas de Zamora obteniéndose, como resultado de lo actuado, el adecuado contralor del ente previsional a fin de mejorar las condiciones de atención al público.

2.2.16. Otras gestiones

En la actuación N° 10.758/99, se trató el proyecto de ley de jubilación anticipada para que aquellos agentes que reúnan los años con aportes puedan acceder al beneficio jubilatorio.

En la actuación N° 13.255/99 se puso en conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, la situación planteada por la aplicación de la Ley N° 24.241 -que aumentó la edad requerida para acogerse a los beneficios jubilatorios- a los ex-agentes del Estado.

En la actuación N° 10.532/99, luego de la derivación efectuada por el Director de Defensa del Consumidor, se investigó la denuncia vinculada a la falta de publicidad de los balances de una AFJP. Luego de la indagación efectuada con intervención de la SAFJP, se concluyó que no podían detectarse incumplimientos en relación con el deber de publicidad de informes por parte de la entidad denunciada.

En la actuación N° 11.699/99 se comunicó al interesado, beneficiario de un retiro transitorio por invalidez, la información obtenida del Servicio Nacional de Rehabilitación y Promoción de Personas con Discapacidad, acerca de los trámites necesarios para obtener el certificado de discapacidad, respecto del cual solicitara asesoramiento.

En la actuación N° 11.367/99, se intervino con relación al reclamo formulado por la Fundación Fondo Compensador Móvil, tendiente a obtener el cobro de aportes que eran descontados a los empleados de Altos Hornos Zapla, dependiente de Fabricaciones Militares. De la investigación realizada, surgió que se hallaba pendiente resolución judicial en las acciones promovidas por el presentante ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, por lo que debió concluirse la actuación promovida.

En la actuación N° 11.948/99, se planteó el problema generado a asociaciones y centros de jubilados, en relación con la Resolución N° 230/99 de ANSES, que dispuso dejar sin efecto los códigos de descuentos a favor de entidades que no cumplieran los requisitos establecidos en la resolución aludida. Habida cuenta de los innumerables inconvenientes generados por tales deducciones, que fueran tratados bajo el título “descuentos indebidos” y de acuerdo a lo normado en artículo 27 de la Ley N° 24.284, se dispuso concluir esta actuación.

3. LOGROS DEL AÑO 1999

Teniendo presente que el desarrollo de los títulos precedentes sólo ha reflejado algunas de las actuaciones más representativas, los logros obtenidos por el Area VI pueden ser evaluados de acuerdo con las siguientes estadísticas:

1.- Se tramitaron **889 actuaciones** en las que el INTA abonó a sus agentes las sumas adeudadas en concepto de promociones. El pago ascendió a \$25.552.124 y según el Secretario General de APINTA, involucraría a alrededor de **3.800 agentes**.

2.- En **10 actuaciones** se obtuvo que la ANSES comenzara a abonar el complemento a beneficiarios de la ex-Caja Complementaria de Previsión para el Personal de la Jurisdicción Comunicaciones (CAPRECOM). Dicha gestión benefició a más de **28.000 ex agentes** (según dato del Presidente de la mencionada Caja).

3.- En **57 actuaciones** se brindó orientación por nota o personalmente cuando el interesado concurrió a la Institución, sin necesidad de requerir informes.

4.- En **251 actuaciones**, a raíz de la investigación, se clarificaron aspectos de la cuestión planteada referidos a relación laboral, previsional, de aportes de autónomos, etc.

5.- En **191 actuaciones** se obtuvo que la ANSES o el organismo administrativo competente acordara el beneficio, reconociera los servicios denunciados, liquidara la sentencia, colocara los bonos, abonara subsidios, asignaciones familiares y complementos de haberes, liquidara las cuotas adeudadas del fondo de desempleo, corrigiera el error en el cómputo del haber inicial determinado, abonara haberes impagos, efectivizara las prestaciones devengadas por Programas de Trabajo, reconociera diferencias salariales adeudadas a empleados públicos, entre otras.

6.- En **53 actuaciones** se indicó concretamente el procedimiento que se debería seguir para obtener lo peticionado.

7.- En **57 actuaciones**, se obtuvo que el ente involucrado dictara el correspondiente acto administrativo que resolviera el reclamo interpuesto por el interesado, permitiendo el acceso a la vía judicial.

Por otra parte, se debe destacar el elevadísimo índice de actuaciones resueltas durante el año 1999, que asciende al 86%. Cabe señalar que el Area no tiene en trámite actuaciones del año 1998 o de fecha anterior. Dicho porcentaje se compone con 77,70% de actuaciones concluidas, el 4,30% de actuados derivados, el 3,60% de actuaciones en que no se le dio curso y el 0,40% de tramites suspendidos.

4. CONCLUSION

A lo largo de las páginas precedentes se intentó describir un año más de trabajo del Area de Administración del Empleo y Seguridad Social, mediante el comentario de las quejas más frecuentes.

Asimismo, se incluyeron las recomendaciones que el Defensor creyó conveniente dictar sobre la base del análisis de las situaciones en ellas expuestas.

Si bien el mayor número de las presentaciones recibidas se refiere a temas de Seguridad Social, las cuestiones laborales abordadas reflejan la problemática que durante 1999 se vivió en nuestro país.

El trabajo realizado tuvo por finalidad que el Defensor contribuyera a la efectiva tutela de derechos esenciales del estado democrático.

De esa manera, si bien no en todos los casos fue posible lograr los beneficios a los que aspiraban acceder los interesados, sí pudo obtenerse información sobre la exacta situación previsional de cada uno de ellos, circunstancia que resulta altamente positiva, atento que poder salir de la incertidumbre es el primer paso para posteriores trámites.

Este Area confía en que el poder público promoverá los medios pertinentes para garantizar a todos los habitantes el goce de los derechos de la Seguridad Social y aquellos derivados del trabajo que han sido plasmados en la Constitución Nacional y en cuya defensa y protección se encuentra íntimamente comprometido el Defensor del Pueblo de la Nación.

ASESORIA LEGAL Y CONTECIOSO (VII)

1. SINTESIS DE LA LABOR DE LA ASESORIA

En el informe anual correspondiente al año 1998 se hizo mención de la importancia de la acciones judiciales en las que el Defensor del Pueblo requirió la convocatoria a audiencia pública con carácter previo a que el Gobierno Nacional resolviera cuestiones que pudieran modificar o afectar el derecho de los usuarios y consumidores.

Durante el año 1999 y siguiendo con la honda preocupación de velar por el derechos de aquéllos, resulta oportuno efectuar una reseña vinculada a las acciones judiciales iniciadas por el Defensor del Pueblo en nombre y representación de millares de usuarios y consumidores, así como también de beneficiarios de servicios sociales.

Si bien más adelante se hace referencia expresa y detallada de cada uno de los pleitos incoados por esta Institución para proteger los derechos colectivos de un universo de individuos afectados por el accionar estatal, parece apropiado, a modo de introducción, señalar que esos juicios se vincularon con cuestiones que, por su resolución, protegieron a una inmensa cantidad de personas.

Así pues, se hace referencia al juicio incoado contra el Estado Nacional (PEN) y por el que se petición la declaración de inconstitucionalidad con efectos de nulidad absoluta del inciso f) del artículo 1° del Decreto N° 1517/98 del Título I, de la Ley N° 25.063, en cuanto observó la reducción de la alícuota del I.V.A. a las medicinas prepagas, como así también de su art. 7° en cuanto promulga la ley de referencia en lo que hace a ese servicio. Es decir, imponía una alícuota del 21% en el I.V.A. para los servicios de medicina citados.

Esta Institución obtuvo medida cautelar favorable, así como sentencia definitiva aunque a la fecha esta última se encuentra apelada ante la Excma. Cámara.

Otros juicios de significativa importancia para el conglomerado de personas que integran una multiplicidad de sujetos son los referidos a las renegociaciones de los contratos ferroviarios por parte del P.E.N. (Servicio de Transporte Ferroviario de Pasajeros de los Grupos de Servicios 1 y 2 -ex Líneas Mitre y Sarmiento- suscripto con la empresa Trenes de Buenos Aires S. A., así como la concesión de los ramales San Martín, Roca y Belgrano Sur). Así pues, se representa el total de los usuarios de líneas ferroviarias a quienes se intenta proteger del incremento de tarifas que se pretende aplicar previo a la realización de las obras y mejoras comprometidas por las concesionarias.

Otra demanda de suma trascendencia resulta ser la incoada contra el Estado Nacional (PEN) para que se declare la nulidad por arbitrariedad del artículo 3° del Decreto N° 347/99. Cabe señalar que por dicha norma el PEN facultó al BCRA a graduar el monto de las multas resultantes por la falta de comunicación de los bancos a esa entidad de los cierres de las cuentas corrientes. Dicha medida perjudica notoriamente a las personas discapacitadas, toda vez que parte de lo recaudado por la aplicación de dichas multas se destina a un fondo para atender diversas necesidades de aquellas personas. Con el dictado del citado Decreto N° 347/99 se produce una notoria disminución en las sumas a recaudar, con el consiguiente perjuicio para ese sector de la población. Se dictó medida cautelar que se encuentra firme.

Finalmente, cuadra destacar el inicio de dos juicios incoados con el INSSJP, atento la suspensión en el suministro de medicamentos y, en especial, las drogas necesarias que requieren los pacientes infectados por HIV/SIDA. Se pretende garantizar a sus afiliados la prestación ininterrumpida del servicio farmacéutico en todo el ámbito del territorio nacional, así como la provisión de medicamentos y la continuidad del tratamiento a los afiliados portadores asintomáticos de HIV o enfermos de SIDA. En ambos pleitos, se dictó medida cautelar favorable.

Otro aspecto que merece ser destacado se vincula a las costas del proceso, toda vez que, dado el carácter que reviste esta Institución, se exime al Defensor del Pueblo de su imposición. Véanse algunos ejemplos.

La Sala V de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, ha reconocido a esta Institución la exención que habilita el Código Procesal en materia de costas al decidir que **“...el carácter y misión que la Constitución Nacional confiere al Defensor del Pueblo (art. 86) torna procedente, como principio, la aplicación de la dispensa que de manera excepcional consagra el artículo 68, segunda parte, del Código Procesal...”**. (sentencias recaídas el 10/3/97 y 23/3/98, en autos que llevan, respectivamente, los números 19.601/96 y 167/98).

A ello debe sumarse lo resuelto con fecha 10 de junio de 1999 por la Sala IV del mismo fuero en los autos caratulados **“TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. c/ ESTADO NACIONAL - SEC. DE COMUNICACIONES - RES. 263/97 y 344/97 s/amparo ley 16.986”** (expte. N° 5907/97), en los que, como consecuencia de un pedido de aclaratoria en cuanto a la imposición de costas, sostuvo: **“...IV.- Que, en consecuencia, puede sostenerse que el Defensor del Pueblo representa y defiende los intereses de los particulares, otorgándoles - a los efectos de proteger sus derechos- a través de la estructura y organización de la cual es titular, medios y conocimientos que, de otro modo y en muchos casos, no se encontrarían a su alcance. Tal como lo señalara el miembro informante del despacho de mayoría en la Convención Nacional Constituyente de 1994, este funcionario no es ‘nada más ni nada menos que el abogado de la sociedad’”**.

Continúa la resolución argumentando: **“...V.- Que, por lo tanto, resulta claro que tanto la misión encomendada en la norma, así como los intereses que el funcionario en cuestión representa, permiten sostener que existen méritos más que suficientes para justificar su eximición de costas, en los términos del art. 68, segunda párrafo del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación”**

“Ello así en tanto se repare que su actuación judicial no es en pos de un interés propio, sino que responde a la defensa del interés público ... A ello cabe agregar que, de adoptarse una postura contraria se limitaría sensiblemente el ámbito de actuación del referido funcionario puesto que su intervención judicial se vería, frecuentemente, limitada por la entidad económica de la cuestión en debate o, sencillamente, condicionada a la disponibilidad de los fondos presupuestarios que le resulten asignados”.

Por todo lo expuesto, la Sala citada concluyó: **“...Aclárase la resolución de fs. 387/89 en el sentido de que la imposición de costas a cargo de la actora no alcanza al Defensor del Pueblo de la Nación”**.

Así las cosas, resulta del caso señalar que la legitimación procesal incorporada dentro del marco constitucional facultando al Defensor del Pueblo a iniciar procesos y denuncias para cumplir con su cometido debe estar íntimamente relacionada con la naturaleza de su función, es

decir, la urgencia de las cuestiones a él sometidas y la defensa de los derechos individuales y colectivos.

Se advierte así que el Defensor del Pueblo nace como Institución al servicio de la totalidad de la ciudadanía y como consecuencia de ello, debe remarcarse que no gestiona intereses propios sino de los ciudadanos.

Es decir, el Defensor del Pueblo no actúa en juicio en nombre propio sino que lo hace en representación de la persona, grupo o sector cuyos derechos se ven conculcados. Es así que puede afirmarse que el Defensor del Pueblo protege los derechos que afectan al conjunto de la sociedad y en modo alguno lo que se decida judicialmente no redundará en su propio beneficio sino en favor de aquellas personas que por una u otra razón no tienen la posibilidad de acceder a la jurisdicción.

Como consecuencia de todo lo expuesto, no pueden imponerse las costas del juicio al Defensor del Pueblo, pues la Institución no tiene afectados derechos propios en los pleitos que interviene, en tanto en el ejercicio de sus facultades constitucionales siempre litiga en nombre de los derechos de incidencia colectiva en general, conforme surge de los artículos 43 y 86 de la Constitución Nacional.

2. ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE INTERVINO EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 1999

I. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL s/ amparo Dec. 1517/98” (expte. N° 11/99)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS.

Objeto procesal:

Se peticona la declaración de inconstitucionalidad con efectos de nulidad absoluta del inc. f) del artículo 1° del Decreto N° 1517/98 del Título I, de la Ley N° 25.063, en cuanto observó la reducción de la alícuota del IVA a las medicinas prepagas, como así también de su art. 7° en cuanto promulga la ley de referencia en lo que hace a ese servicio.

Se solicitó asimismo medida de no innovar en cuanto a que se suspenda la aplicación de la alícuota del 21% para el IVA para los servicios mencionados supra.

Estado de trámite:

Con fecha 07/01/99 se procedió al sorteo de la demanda. Mediante resolución de fecha 12/01/99, la magistrada de feria desestimó la apertura de la feria judicial, resolución que fue confirmada por la Sala de feria con fecha 22/01/98.

Reasignado que fue el expediente al Juzgado N° 9, se dictó resolución con fecha 09/02/99 por la que se dispuso hacer lugar a la medida cautelar peticionada por la actora,

habiéndose ordenado al PEN que se abstenga de modificar la situación tributaria de los usuarios de las empresas de medicina prepaga frente al IVA, ello hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Atento la apelación deducida por la demandada contra la resolución que dispuso hacer lugar a la medida cautelar, se formó el correspondiente incidente (N° 6719/99), el que se remitió a Cámara con fecha 11/03/99. Interviene Sala V.

Con fecha 17/03/99, la Institución se notificó del traslado conferido respecto del informe del art. 8° presentado por la accionada, el que fue contestado mediante presentación del 18/03/99.

Mediante cédula diligenciada el 22/03/99, se corrió traslado por el plazo de 48 horas de la expresión de agravios presentada por la accionada en sustento del recurso de apelación deducido contra la resolución que dispuso hacer lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, el que fue contestado mediante presentación de fecha 24/03/99.

Se recibe, con fecha 29/03/99, cédula por la que se notificó sentencia definitiva favorable.

Con fecha 20/04/99, se recibió cédula por la que se confirió traslado del recurso de apelación deducido por la AFIP contra la sentencia definitiva, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 21/04/99.

Por cédula de fecha 21/04/99, se notificó resolución de Cámara por la que se confirmó la medida cautelar decretada en autos.

En virtud del recurso de apelación deducido por la AFIP contra la sentencia definitiva, la Sala V del fuero, mediante resolución de fecha 10/05/99 confirmó la resolución recurrida, con costas.

Mediante cédula diligenciada el 20/05/99, se confirió traslado al Defensor del Pueblo del recurso extraordinario deducido por la demandada contra la resolución que confirmó la medida cautelar decretada en autos, el que se contestó el 26/05/99.

Con fecha 11/06/99, se notificó resolución de la Sala V por la que se dispuso denegar el extraordinario impetrado por la contraria contra el decisorio de la cautelar.

Mediante cédula diligenciada el 18/06/99, se confirió traslado del recurso extraordinario deducido por la contraria contra la sentencia de Cámara respecto de la cuestión de fondo, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 29/06/99. El recurso fue concedido mediante resolución de fecha 05/07/99.

Como consecuencia de lo anterior, se conformó el expediente N° D 347/99 e interviene la Secretaría N° 7.

Con fecha 10/09/99, el expediente pasó en vista a la Procuración General de la Nación, de donde volvió el 12/11/99, encontrándose desde entonces a estudio.

II.- Autos: “DE LOS PEHUAJENSES S.R.L. y otros c/ COOPERATIVA ELECTRICA DE PEHUAJO y otro s/ amparo” (expte. N° 28061)

Tribunal interviniente:

Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 2, Secretaría Unica, del Departamento Judicial de Trenque Lauquen, Prov. de Buenos Aires.

Partes intervinientes:

Actora: DE LOS PEHUAJENSES S.R.L.

Demandada: COOPERATIVA LIMITADA DE PROVISION DE SERVICIOS ELECTRICOS, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS ASISTENCIALES y CREDITO VIVIENDA Y CONSUMO DE PEHUAJO y MUNICIPALIDAD DE PEHUAJO.

Objeto procesal:

Se peticona el cese del cobro de la tasa municipal control sobre electricidad, por ser dicho proceder violatorio del marco regulatorio para la actividad eléctrica de la Provincia de Buenos Aires y de consagrados derechos de los usuarios y consumidores.

En ese orden, se solicita la declaración de inconstitucionalidad de los arts. 4° y 5° de la Ordenanza 15/93 y art. 1° de la Ordenanza 83/93 del Honorable Concejo Deliberante de Pehuajó.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

Ante petición expresa de la parte actora, el juzgado interviniente convocó a autos al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación, en los términos del art. 94 del Código Procesal de la provincia.

Estado de trámite:

Con fecha 10/03/99, se recepcionó Cédula Ley 22.172 por la que se confirió traslado de la presentación de la actora, citándose al Sr. Defensor como tercero obligado en el proceso.

Mediante presentación de fecha 16/03/99, el Defensor del Pueblo manifestó que, atento el carácter de la Institución y la ausencia de controversia común a ella, aquella no podía ser citada obligatoriamente a un proceso, sin perjuicio de acompañar -a título de colaboración- antecedentes obrantes en la Defensoría vinculados con el tema de autos.

III. Autos: “FERNANDEZ, Jesús Oscar c/ INSSJP s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 4673/99)

Tribunal interviniente:

Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 8, Secretaría N° 15.

Partes intervinientes:

Actora: FERNANDEZ, Jesús Oscar.

Demandada: INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS.

Objeto procesal:

Se peticona la nulidad absoluta del proceso licitatorio abierto para seleccionar entidades administradoras de servicios de salud.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

De oficio, el juzgado interviniente ofició al Defensor del Pueblo para que, si lo considera conveniente, intervenga en los presentes obrados.

Estado de trámite:

Atento llevarse adelante una investigación en el ámbito de esta Institución, el Defensor del Pueblo de la Nación manifestó que no habría de intervenir en esos obrados.

IV. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL y otros s/ amparo Ley N° 16.986” (expte. N° 9845/99)

Tribunal interviniente:

Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 11, Secretaría N° 21.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION

Demandada: ESTADO NACIONAL

Objeto procesal:

Se peticiona la nulidad por ilegitimidad del Decreto 210/99 en cuanto importa la aprobación de lo actuado por el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos en relación con el procedimiento de renegociación del Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio de Transporte Ferroviario de Pasajeros de los Grupos de Servicios 1 y 2 (ex Líneas Mitre y Sarmiento) suscripto con la empresa Trenes de Buenos Aires S. A.

Estado de trámite:

Con fecha 06/04/99 se sorteó la demanda.

Mediante cédula diligenciada el 13/05/99, se notificó resolución por la que se dispuso hacer lugar a la medida cautelar de no innovar solicitada por el Defensor del Pueblo.

Atento apelación deducida por la demandada contra la resolución que hizo lugar a la medida cautelar, el 04/06/99 se retiró copia de la expresión de agravios, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 11/06/99.

Asimismo, con fecha 02/07/99, se retiró copia de la apelación deducida por Trenes de Buenos Aires (TBA) contra la sentencia que hizo lugar a la medida cautelar, traslado que se contestó mediante escrito de fecha 07/07/99.

Con fecha 14/09/99, se notificó resolución de la Sala V -de fecha 08/09/99- por la que se revocó la resolución de 1° instancia que había hecho lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, con costas en el orden causado.

Vuelto que fue el expediente del incidente a Primera Instancia, se requirió ordenar el traslado de la demanda, diligenciándose -con fecha 06/12/99- el oficio pertinente ante el Poder Ejecutivo Nacional (plazo de traslado 60 días).

V. Autos: “BALCEDO, Marcelo - F.M. 92.1 EMISIONES PLATENSES c/ COMFER s/ amparo” (expte. N° 15.522/B)

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal N° 2, Secretaría N° 4 de La Plata.

Objeto procesal:

Se promueve la presente demanda con el objeto de que el tribunal ordene al Comité Federal de Radiodifusión se abstenga de llevar adelante el concurso público para la adjudicación de licencias para la instalación, funcionamiento y explotación de las estaciones de radiodifusión sonora por modulación de frecuencias convocado mediante Resolución N° 76/99, en cuanto aparta de la designación de emisoras de frecuencia modulada clase “A” al Partido de La Plata y su zona adyacente.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

A requerimiento de la parte actora, se dispuso su citación como tercero.

Estado de trámite:

Con fecha 29/04/99 se acompañó presentación en autos, informándole al tribunal que esta Institución limitará su participación en estos obrados a poner en su conocimiento lo actuado por el Defensor del Pueblo de la Nación en el marco de la Ley 24.284, acompañándose copia de la actuación N° 10.266/99.

VI. Autos: “ASAMBLEA PERMANENTE POR LOS DERECHOS HUMANOS c/ PODER EJECUTIVO NACIONAL (Ministerio del Interior) s/ amparo Ley N° 16.986” (expte. N° 79/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 19.

Objeto procesal:

Se interpuso la presente acción de amparo contra todo acto administrativo, disposiciones e instrucciones por las cuales el Poder Ejecutivo Nacional dispuso con arbitrariedad e ilegalidad manifiesta la persecución indiscriminada de los inmigrantes que habitan la República.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

A requerimiento de la parte actora y en los términos del art. 90, inc. 1° del CPCC.

Estado de trámite:

Con fecha 10/05/99, se contestó oficio por el que se había solicitado la toma de intervención de la Institución en estos autos, manifestándose que el Defensor del Pueblo se adhería a la presente demanda en la medida que de la prueba a producirse en el expediente surja que la demandada ha actuado en violación a las leyes vigentes aplicables al caso.

Mediante cédula de fecha 11/06/99, se notificó resolución de primera instancia por la que se desestimó la medida cautelar peticionada.

Por resolución de fecha 12/08/99 -notificada el 18/08/99- se dispuso no hacer lugar a la acción intentada, con costas en el orden causado.

VII. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 17.337/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, Secretaría N° 7.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL. Poder Ejecutivo Nacional.

Objeto procesal:

Se demanda la declaración de nulidad por arbitrariedad del art. 3° del Decreto N° 347/99.

Por dicha norma, el Poder Ejecutivo Nacional facultó al Banco Central de la República Argentina a graduar el monto de las multas resultantes de la aplicación del artículo 62, último párrafo, del Anexo I de la Ley N° 24.452 (modificada por la Ley N° 24.760) - acumulada por cada entidad financiera a la fecha de la entrada en vigencia del decreto impugnado- entre un mínimo de \$15.000.- y un máximo de \$2.000.000.- por entidad, en función de la cantidad de incumplimientos de cada una.

Estado procesal:

Con fecha 27/05/99 se sorteó la demanda. Mediante cédula de fecha 18/06/99 se notificó resolución de 1° Instancia por la que se hizo lugar a la medida cautelar peticionada por la Institución, sentencia que fue apelada por el Estado Nacional.

El 11/08/99 se retiró copia de la expresión de agravios presentada por la demandada como fundamento del recurso de apelación interpuesto contra la resolución que hizo lugar a la medida cautelar. Dicho traslado se contestó con fecha 18/08/99.

Se notificó con fecha 01/10/99 resolución de la Sala I del fuero por la que se dispuso confirmar la medida cautelar solicitada por el Defensor del Pueblo.

Vuelto que fue el expte. a 1° Instancia, con fecha 01/10/99 se notificó al Estado Nacional la demanda, con un plazo de traslado de 60 días.

Con fecha 17/12/99, la contraparte contestó demanda.

VIII. Autos: “SUAREZ de OLIVERA, Ramón A. c/ COMFER s/ sumarísimo” (expte N° 20.761/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal N° 4, Secretaría N° 10 de La Plata.

Partes intervinientes:

Actora: SUAREZ de OLIVERA, Ramón Alberto.

Demandada: COMITE FEDERAL DE RADIODIFUSION.

Objeto procesal:

Se demanda al COMFER a fin de que se abstenga de llevar adelante el Concurso Público tendiente a la adjudicación de licencias para la instalación, funcionamiento y explotación de estaciones de radiodifusión sonora por modulación de frecuencia convocado mediante la Resolución N° 76/99 y Decreto 310/98, solicitando también la declaración de inconstitucionalidad de las normas aludidas.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

Como tercero, en los términos de los arts. 90 y 94 del CPCC.

Estado procesal:

Con fecha 23/06/99 se presentó escrito manifestando que la Institución limitará su intervención a informar a V. S. que en el marco de la Ley N° 24.284 se lleva adelante la actuación N° 10.266/99.

IX. Autos: “SOCIEDAD DE FOMENTO DE SALDUNGARAY y otros c/ E.N.R.E. s/ acción de amparo - medida cautelar” (expte N° 52730/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal N° 1, Secretaría N° 1 en lo Civil y Comercial del Depto. Judicial de Bahía Blanca.

Partes intervinientes:

Actora: SOCIEDAD DE FOMENTO DE SALDUNGARAY, Sres. Gabriel FONTANES, Ricardo Daniel GISMANO, Pedro Omar RIPOLI, José Orlando KIES y Sra. Mónica Gabriela LAMPONI.

Demandada: ENTE NACIONAL DE REGULACION DE LA ELECTRICIDAD.

Objeto procesal:

Se demanda la nulidad de la Resolución N° 711/99 del ENRE mediante la cual se modificó la traza original de la Cuarta Línea de Alta Tensión del electroducto Piedra del Aguila - Abasto.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

A requerimiento de la parte actora.

Estado procesal:

Con fecha 21/09/99 se presentó escrito manifestando que la Institución limitará su intervención a informar a V. S. que, en el marco de la Ley 24.284, se llevaron adelante las actuaciones Nros. 9.755/99 y 11.691/99, en cuyo marco se dictaron las resoluciones N° 2.062/99 y 2.372/99.

X. Autos: “PAISMAN, Rubén Alejandro c/ CONSEJO AGRARIO PROVINCIAL s/ incidente de declaración de certeza” (expte N° P-5619/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado de 1° Instancia en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería N° 1, de la ciudad de Pico Truncado, Prov. de Santa Cruz.

Partes intervinientes:

Actora: PAISMAN, Rubén Alejandro.

Demandada: CONSEJO AGRARIO PROVINCIAL DE SANTA CRUZ.

Objeto procesal:

La petición tiene por objeto dejar sin efecto las resoluciones o actas-acuerdos dictadas por la demandada y que llevan los Nros. 107/85 (de fecha 16/07/85), 84/86 (del 23/09/86), 109/89 y Disposición N° 141/90 (dictadas en el expte. N° 482.115/89), y todas aquellas disposiciones o resoluciones que las complementen.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

A requerimiento de la parte actora, se citó al Defensor del Pueblo en los términos de los arts. 94 y 95 del Código Procesal.

Estado procesal:

Con fecha 05/10/99 se recepcionó oficio confiriendo traslado de la demanda y otorgando un plazo de 15 días para su contestación.

Mediante presentación de fecha 20/10/99, se acompañó al expediente judicial -y a título de colaboración- copia simple de la Actuación N° 20.982/96, circunscribiéndose solamente a ello la participación del Defensor del Pueblo de la Nación.

XI. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO c/ INSTITUTO DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS s/ amparo” (expte N° 7471/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 4, Secretaría N° 8.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO.

Demandada: INSSJP.

Se citó como tercero al Estado Nacional.

Objeto procesal:

La petición tiene por objeto que se condene a la demandada a adoptar las medidas que fueren necesarias para garantizar la provisión de medicamentos y la continuidad del tratamiento a sus afiliados, que fueren portadores asintomáticos de HIV o enfermos del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida. Idéntico alcance se peticionó para la medida cautelar.

Estado procesal:

Con fecha 11/11/99 se procedió al sorteo de la demanda, y en el mismo día se dictó la resolución que hizo lugar a la medida cautelar, la que quedó firme el 16/11/99.

Asimismo, y atento al estado de autos se libró oficio requiriendo el informe del art. 8° de la Ley N° 16.986, el que se presentó en debido tiempo.

Posteriormente, se suspendieron los plazos procesales a resulta de una audiencia peticionada por el Tribunal.

Luego de sendas presentaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo, en las que se dio cuenta del incumplimiento en la entrega de medicamentos, se fijó nueva audiencia para el 13 de marzo de 2000.

XII. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO c/ INSTITUTO DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS s/ amparo” (expte N° 7470/99).Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 4, Secretaría N° 8.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO.

Demandada: INSSJP.

Se citó como tercero al Estado Nacional.

Objeto procesal:

La petición tiene por objeto condenar a la demandada a que adopte las medidas que fueren necesarias para garantizar a sus afiliados la prestación ininterrumpida del servicio farmacéutico en todo el ámbito del territorio nacional.

Estado procesal:

Con fecha 11/11/99, se procedió al sorteo de la demanda, y en el mismo día se dictó la resolución que hizo lugar a la medida cautelar.

Como medida para mejor proveer, el Tribunal fijó una audiencia de conciliación para el día 23/11/99, de la que derivó la suspensión de los plazos procesales y el libramiento de un oficio al Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos para que informe sobre la desfinanciación del INSSJP.

Se libró oficio a las nuevas autoridades del INSSJP y se obtuvo como repuesta que el servicio se encontraba restablecido.

Sin perjuicio de lo expuesto, se fijó audiencia para el 13/03/00.

XIII. Autos: “PROCONSUMER c/ COMFER s/ amparo”.Tribunal interviniente:

Juzgado Federal en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo N° 2, Secretaría N° 3, del Departamento Judicial de San Martín.

Partes intervinientes:

Actora: ASOCIACION PROTECCION CONSUMIDORES DEL MERCADO COMUN DEL SUR.

Demandada: COMITE FEDERAL DE RADIODIFUSION.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

Por vía de oficio a los fines que estimen corresponder.

Objeto procesal:

Se peticiona la declaración de nulidad del procedimiento por el cual el COMFER daría trámite a una solicitud de la firma Sky Argentina S. A. para la explotación de una señal de televisión por satélite.

Estado de trámite:

Con fecha 23/11/99, se manifestó en autos que el Defensor del Pueblo se abstendría de participar en los presentes obrados.

XIV. Autos: “DOCTHOS S.A. c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - MIN. DE ECON. Y OBRAS Y SERV. PUB. S/ amparo ley 16.986” (expte. N° 31/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 2.

Partes intervinientes:

Actora: DOCTHOS S. A.

Demandada: ESTADO NACIONAL.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

Por oficio a los fines que estime corresponder.

Objeto procesal:

Se peticiona la declaración de nulidad absoluta del art. 1° inc. F) del Decreto N° 1.517/98 por el que se intenta modificar la alícuota diferencial del IVA fijada por la Ley N° 25.063.

Estado de trámite:

Con fecha 06/12/99 se manifestó que el Defensor se abstendrá de participar en esos obrados atento la sustanciación de los autos caratulados “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL s/ amparo Dec. 1517/98” (expte. N° 11/99), atento presentar identidad de objeto procesal.

XV. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO C/ ESTADO NACIONAL (PEN) Dctos. 1416/99, 1418/99 y 1419/99 s/ proceso de conocimiento” (expte N° 42338/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 3, Secretaría N° 5.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL.

Objeto del proceso:

Se peticiona la declaración de nulidad de los Decretos Nros. 1.416/99, 1.418/99 y 1.419/99 por el que se aprobó la renegociación llevada por el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos respecto de los contratos de concesión de los servicios de ferrocarril correspondientes a los ramales San Martín, Roca y Belgrano Sur.

Asimismo, como medida cautelar, se petició la suspensión de los efectos de los decretos impugnados hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Estado de trámite:

Sorteado con fecha 06/12/99. Efectuada la presentación en el tribunal interviniente, en la que el Dr. Bugallo solicitó ser tenido por parte en su carácter de apoderado de la Defensoría del Pueblo, la magistrada ordenó el traslado de la demanda y, con relación a la medida cautelar, requirió -con carácter previo- el libramiento de un oficio a la Secretaría de Transportes a los fines de la remisión de documentación vinculada con el contrato de concesión.

Con fecha 01/02/00, se presentó en autos el nuevo Defensor del Pueblo y ratificó la solicitud de que se disponga la suspensión de los efectos de los decretos impugnados hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Denegada que fue la medida cautelar, se apeló dicha resolución y se recusó con causa a la magistrada interviniente, quedando radicado el expediente en el Juzgado N° 2, Secretaría N° 3.