

SESIÓN ESPECIAL N°08 - NEUQUÉN, diciembre 01 de 20 05

CONCEJAL PRESIDENTE: Buenos días. Siendo las 10 horas 45 minutos del día 01 de diciembre del año 2005, damos inicio a la Sesión Especial número 08 del presente ciclo legislativo. A los efectos de establecer el quórum legal, por Secretaría Legislativa se tomará asistencia. - SECRETARIO LEGISLATIVO: -----

----- **ASISTENCIA** -----

CONCEJAL BERMUDEZ, MARCELO GABRIEL	PRESENTE
CONCEJAL BUFFOLO, MARTA GRACIELA	PRESENTE
CONCEJAL BURGOS, NESTOR OMAR	PRESENTE
CONCEJAL CHANETON, CARLOS EDUARDO	PRESENTE
CONCEJAL CHAVEZ, ALBERTO	PRESENTE
CONCEJAL CLOSS, OSCAR HORACIO	PRESENTE
CONCEJAL DI CAMILLO, CARLOS	PRESENTE
CONCEJAL GHEZZI, ELIDA	PRESENTE
CONCEJAL MARTINEZ, ANA MARIA	PRESENTE
CONCEJAL NAVARRETE, NERIO	PRESENTE
CONCEJAL PELLIZA, FABIAN ENRIQUE	PRESENTE
CONCEJAL SIFUENTES, GLORIA BEATRIZ	PRESENTE
CONCEJAL SOLIS, JUAN CARLOS	PRESENTE
CONCEJAL STAGNARO, HECTOR PEDRO	AUSENTE
CONCEJAL TORRES, NELIDA	PRESENTE
CONCEJAL TRONCOSO, EMILCE GRACIELA	PRESENTE
CONCEJAL ZACCAR, SEGUNDO	PRESENTE

CONCEJAL PRESIDENTE: Con la presencia de 16 concejales damos inicio a esta sesión especial del día para tratar el **Unico Punto del Orden del Día: Informe Anual del defensor del Pueblo Don Juan José Dutto**. A tal efecto invito al señor Defensor del Pueblo y a la Defensora Adjunta, a ocupar un sitial en presidencia para brindar el respectivo informe. DEFENSOR DEL PUEBLO: Buenos días, señor presidente, señores concejales, autoridades, vecinos. Me toca rendir ante este Concejo Deliberante el sexto informe anual de la defensoría del pueblo y como ustedes saben el período que abarca este informe se extiende desde el 1ro. de septiembre del 2004 hasta el 30 de agosto del 2005, inicie mis actividades en la Defensoría el 25 de julio de este año, de modo que mi gestión abarca poco más de un mes del período que estamos comentando. Los once meses restantes corresponden a la gestión a mi antecesora Blanca Tirachini, no obstante hemos realizado este informe con el mismo rigor que los anteriores, como lo expresa la introducción del informe que tienen en sus manos, nuestro propósito es dar continuidad a los servicios que la Defensoría estaba prestando y abrir nuevos cursos de acción para complementar y extender la atención de los vecinos. Siguiendo el orden del libro haremos una síntesis de información estadística: en este período se recibieron 1208 presentaciones, lo que representa un crecimiento del 23 % respecto del período anterior cuando ingresaron 985 quejas, las actuaciones se tramitan a través de tres servicios de la Defensoría, las quejas del ámbito municipal y las derivadas a organismos provinciales y nacionales con los cuales tenemos convenio, que equivalen al 43 % del total, serían 520 presentaciones, el servicio de orientación ciudadana que atiende consultas

DR. DARDO WALTER TRONCOSO
SECRETARIO LEGISLATIVO
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

Dn. NESTOR OMAR BURGOS
PRESIDENTE
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

sobre cuestiones jurídicas y de otra índole atendió casi el 44 % o sea 531 actuaciones, el centro de mediación ciudadana que atiende consultas sobre cuestiones jurídicas y de otra índole, perdón el centro de mediación comunitaria que interviene en conflictos entre vecinos tramitó el 13 % restante, o sea 157 actuaciones. En comparación con el año anterior las actuaciones del ámbito municipal y las actuaciones crecieron un 16,4 %, las de orientación ciudadana un 28% y las de mediación comunitaria se mantuvieron prácticamente estables. Pasamos ahora a las áreas sociales: las demandas tienen que ver con el derecho efectivo de servicios esenciales como son la salud, la educación o la vivienda, los planteos por discapacidad, discriminación, cuestiones de género, migrantes con problemas de documentación también están incluidos en este apartado. La defensoría del pueblo enfoca estos problemas partiendo del principio de igualdad de todos los habitantes ante la ley y de indivisibilidad de los derechos humanos, ya que todos tienen un mismo nivel de importancia para nosotros, si bien año tras año se repiten las demandas es evidente que hay un avance en el nivel de conciencia de los ciudadanos acerca de sus derechos, sobre los cuales insistimos permanentemente asumiendo una tarea educativa en este campo. En el capítulo de medio ambiente los reclamos ponen de manifiesto la necesidad de ampliar y de optimizar la infraestructura de saneamiento de la ciudad, la falta de agua, los derrames de líquidos cloacales y la contaminación de los canales a cielo abierto afectan la calidad de vida de los vecinos. En materia de espacios verdes recibimos demanda por el estado de abandono de varias plazas, una de ellas es el Paseo de los Artesanos ubicado en la Vuelta de Obligado, recomendamos en su momento al municipio que se limpie el predio y se rehabilite el sistema de iluminación recordando que el Paseo fue declarado de Interés Público y Monumento Histórico. Ya durante mi gestión, los comicios del 23 de octubre provocaron una invasión de pintadas y pegatinas políticas en espacios públicos y edificios privados, iniciamos una actuación de oficio ante las quejas de los vecinos, y recomendamos a la municipalidad extremar los controles y labrar las infracciones correspondientes. El Plan Urbano Ambiental prohíbe la publicación, la publicidad política, perdón, en instalaciones urbanas y edificios públicos, complementariamente recomendamos a través de los medios públicos a las fuerzas políticas de estas normas. Con respecto al área de transporte, a los pocos días de iniciar mi gestión, una recomendación de la defensoría derivó en la suspensión del cobro de la tasa de uso general en la nueva terminal de ómnibus, el gravamen que deben solventar las empresas se estaba cargando a los pasajeros cuando comenzó a operar la ETON, la ordenanza que regula el funcionamiento de la terminal establece que son las empresas las que deben pagar la tasa de uso general y la Ordenanza Tarifaria grava a las transportistas de larga distancia con 2,50 pesos por cada pasajero embarcado, la municipalidad se hizo eco de la recomendación suspendiendo el cobro del tributo a los pasajeros, en principio las transportistas se negaron a vender pasajes en las nuevas oficinas, luego de negociaciones con el municipio acordaron postergar la definición del tema para febrero próximo, en tanto los servicios se normalizaron y los usuarios no pagan la tasa cuestionada. En los primeros días de funcionamiento de la Eton también hubo

DR. DARDO WALTER TRONCOSO
SECRETARIO LEGISLATIVO
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

Dn. NESTOR OMAR BURGOS
PRESIDENTE
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

problemas con los taxis, los conductores de dos unidades se negaron a transportar a una familia porque llevaban demasiados bultos, como tenía la identificación de los vehículos la defensoría actuó de oficio y recomendó la intervención del área de transporte, los concesionarios deben contar con baúl y portaequipajes y este último es obligatorio cuando tiene equipos de GNC. En materia de sistema de transporte público de pasajeros recibimos los reclamos de siempre, problemas para comprar tarjetas magnéticas, sobre ocupación de unidades, pedido de extensión de ramales, un caso especial fue el reclamo por las condiciones en que viajaban y viajan los alumnos de la escuela 101 y 107 de Colonia Valentina Sur y Canal V, el problema es más grave a la salida del turno tarde, cuando más de 120 chicos abordan un colectivo con capacidad para 40, la defensoría intervino en resguardo de los alumnos procurando acercar posiciones para lograr un acuerdo entre la empresa Indalo, la municipalidad y las autoridades educativas, al cierre de este informe seguimos trabajando en el tema porque los chicos están sumamente expuestos a sufrir un accidente. Con respecto al capítulo de tránsito en este período se intensificaron las gestiones para lograr la demarcación e iluminación del tramo de la ruta 7 entre Dr. Ramón y el acceso al Barrio Jaime de Nevaes, un sector donde recordemos que en el 2004 se reportaron más de 120 accidentes, varios con víctimas fatales, la defensoría que trabaja en el tema desde el año 1999 entiende que desde el punto de vista de la seguridad vial este tramo de la ruta debe ser tratado como una avenida urbana de tránsito rápido. Con respecto al sistema de estacionamiento medido persisten las quejas por las infracciones sobre vehículos correctamente registrados, por lo que se insistió en la necesidad de capacitar adecuadamente a los inspectores. En cuanto a orientación ciudadana, la constante demanda de este servicio, refleja la escasa información que reciben los ciudadanos cuando deben resolver cuestiones jurídicas y de otra índole, casi un cuarto del total de las consultas se relacionan con la problemática habitacional, que afecta especialmente a los sectores de ingresos medios y bajos. Los elevados precios de los alquileres, el valor inalcanzable de los inmuebles en venta y los abusos a la buena fe de familias desesperadas por conseguir un techo son moneda corriente. Los problemas de familia también ocupan un lugar destacado, el incumplimiento de la cuota alimentaria y el abandono de los padres ancianos son dos cuestiones que surgen claramente en el período. La problemática de los deudores de créditos bancarios y no bancarios, si bien descendió en comparación con el 2001 y 2002, cobró nueva actualidad por la aplicación del CER, igualmente varios vecinos se quejaron por su inclusión indebida en el sistema Veraz. En todos los casos la defensoría orienta a los vecinos sobre el curso de acción posible para solucionar su problema, derivándolo a donde corresponde. En cuanto al Centro de mediación comunitaria en este período se derivaron 157 actuaciones, promovidas por vecinos en conflicto con sus pares, o bien derivadas por organismos oficiales que atienden enfrentamientos similares y sugieren a los denunciados recurrir a esta vía pacífica de resolución de conflictos. Hemos recibido este último tiempo, incrementando la cantidad de nuestras actuaciones, varias comisarías y destacamentos de nuestra ciudad, nos remiten actuaciones y también juzgados y fiscalías. La mediación comunitaria constituye entonces una

DR. DARDO WALTER TRONCOSO
SECRETARIO LEGISLATIVO
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

Dn. NESTOR OMAR BURGOS
PRESIDENTE
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

herramienta eficaz para evitar que los enfrentamientos entre vecinos terminen en episodios violentos. En materia de obras particulares el impulso de las obras de construcción en los últimos años refleja como dato positivo un aumento de las fuentes de trabajo directas e indirectas, pero también provoca conflictos urbanos de diversa índole, los controles municipales son insuficientes. Las construcciones no siempre se realizan de acuerdo a las normas vigentes y entre otros problemas provocan daños y molestias a los propietarios de los inmuebles vecinos, por otra parte la tendencia a construir edificios en altura en barrios residenciales genera la reacción de los vecinos que sienten afectada su calidad de vida, la defensoría entiende que como lo establecen las normas vigentes, se debe favorecer la participación ciudadana en el proceso de planificación urbana. En servicios públicos los cortes y deficiencias en el suministro de agua potable el verano pasado motivaron protestas vecinales ante el Epas, la municipalidad, la defensoría del pueblo y los medios de comunicación. La defensoría recordó que se trata de un servicio público esencial para la calidad de vida de la población y pidió a la municipalidad la sanción de una herramienta legal que ordene la relación entre el Epas y los usuarios. Con respecto a Calf se pidió nuevamente incluir en el contrato de concesión parámetros técnicos para determinar la responsabilidad de la cooperativa cuando se producen daños de electrodomésticos por sobre tensiones en las líneas. En cuanto al personal municipal, la mayoría de las presentaciones tuvieron como eje dos conflictos gremiales que se desataron respectivamente a fines de noviembre de 2004 y en mayo de este año, cuando el paro se prolongó por casi tres meses, los vecinos particularmente los que viven o desarrollan su actividad en el centro manifestaron en la defensoría su malestar por los ruidos provocados durante la protesta, también se quejaron por la paralización de los servicios municipales y manifestaron su disgusto porque, en el contexto de las medidas de fuerza, se usaron maquinarias y vehículos del municipio para bloquear calles céntricas, la defensoría instó a las partes a generar un espacio de diálogo para garantizar a los vecinos una adecuada prestación de servicios, con respecto al uso de equipos municipales exhortó al gremio a formular sus reclamos en el marco del sistema democrático. Pasando al capítulo de tributos, en materia de patente de rodados, la mayoría de los cuestionamientos apuntan al principio de solidaridad tributaria que alcanza a quienes compran o venden vehículos sin realizar la transferencia dominial, los vecinos desconocen que solo la transferencia lo exime de responsabilidad ante el fisco y se producen sorpresas cuando reciben intimaciones de pago por una rodado que hace tiempo pasó a otras manos. En lo referente a la tasa por servicios a la propiedad inmueble se recibieron quejas de contribuyentes, que teniendo sus cuentas al día recibieron reclamos de la municipalidad. La defensoría recomendó extremar los recaudos para evitar estos errores administrativos que se traducen en mal trato y pérdida de tiempo para los contribuyentes. En cuanto a tierras y mensuras, la problemática habitacional de la ciudad se manifiesta con el aumento de la demanda de tierras, escasean los lotes fiscales y los terrenos privados tiene un precio inalcanzable para quienes dependen de un ingreso fijo, el avance de los barrios y asentamientos irregulares deriva en conflictos por el uso de la tierra, hay cruces de intereses

DR. DARDO WALTER TRONCOSO
SECRETARIO LEGISLATIVO
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

Dn. NESTOR OMAR BURGOS
PRESIDENTE
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

entre los propios vecinos ya sea por cuestiones habitacionales, productivas o por los espacios verdes y recreativos, las problemáticas planteadas dejan ver una vez mas una carrera desigual entre el crecimiento demográfico y la planificación urbana. Por ser esta, como decía al principio, una situación especial para nosotros, permítanme reseñar brevemente tres ejes de mi gestión: continuidad, crecimiento y elección de nuevos caminos. Desde la continuidad ya hablamos, pondré ahora el acento en otros aspectos que no podrían llevarse a cabo o adelante, sin el acompañamiento y la profesionalidad del personal de la Defensoría del Pueblo, profundizar la jerarquización y capacitación de nuestros colaboradores va a ser uno de nuestros propósitos en esta gestión. Como saben nos encontramos avanzando en la descentralización parcial de nuestra institución, en esta primera etapa lo hacemos a través del programa la Defensoria del pueblo con vos, estamos recorriendo los barrios, potenciando el contacto con los vecinos, sugerimos, orientamos, los ayudamos a encontrar una posible solución a los problemas y a las autoridades a prevenirlas. La primera experiencia realizada hace dos días demostró que el esfuerzo vale la pena, en solo dos horas 19 vecinos que por distintas razones nunca antes habían podido trasladarse a nuestra sede, plantearon quejas que tendrán de nuestra parte una respuesta. Por otra parte suscribimos convenios específicos con colegios profesionales, unidades académicas en la Universidad del Comahue y fundaciones y renovado el convenio con el Instituto nacional contra la discriminación, xenofobia y racismo, en todos los casos con el objetivo de abrir nuevas posibilidades a los ciudadanos. Estamos prontos a implementar la Defensoria del Joven , un espacio dinámico donde adolescentes y jóvenes puedan plantear sus dificultades e informarse de sus derechos y tener acompañamiento y contención. Esta avanzada también la instalación de un 0-800- que permitirá a los vecinos plantear sus quejas y tener una orientación vía telefónica sin necesidad de acudir a nuestra sede o esperar a que la Defensoría visite su barrio. Recapitulando, la Defensoria del Pueblo con vos, la Defensoria del Joven, el 0-800, el trabajo con las organizaciones sociales, la información de derechos, las tareas de prevención son todas acciones que ayudan a la ciudadanía, este es uno de nuestros principales objetivos. Como defensora del pueblo emprendemos actuaciones de oficio sobre acciones que pueden vulnerar derechos de los ciudadanos, también prestamos atención a lo que se nos denuncia, a lo que se nos reclama y debemos, si es posible, equilibrar las asimétricas relaciones existentes entre el poder público y el particular que siente afectado sus derechos, es hacer escuchar una voz que de otro modo podría quedar acallada y dejar voces acalladas no es democrático. Debo aclarar la defensoria del pueblo no es el ámbito de solución de posiciones encontradas entre la administración pública y los vecinos, tampoco es un juez neutral, su principal compromiso es con quien individual o colectivamente, sienten menoscabados sus derechos. Cuando una queja o reclamo aparece como verosímil o aceptable, el defensor del pueblo no tiene otra posibilidad que acudir a su asistencia y acompañarlo, nuestra función debe entenderse también en términos de complementariedad con la administración pública, aportando, por supuesto, una mirada independiente, ello implica tener una opinión propia en todos los temas que

DR. DARDO WALTER TRONCOSO
SECRETARIO LEGISLATIVO
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

Dn. NESTOR OMAR BURGOS
PRESIDENTE
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

conculquen los derechos de los ciudadanos y finalizando, y para agradecer a algunos compañeros cultores del folklore, permítanme ilustrar con versos del Martín Fierro, la función del defensor del pueblo, “ mas naide se crea ofendido, pues a ninguno incomodo, y si canto de este modo, por encontrarlo oportuno, no es para mal de ninguno, sino para el bien de todos” Muchas gracias. CONCEJAL PRESIDENTE: Señor defensor, doctora Bourdieu, el agradecimiento al sexto informe de la Defensoría del Pueblo y la satisfacción personal., en mi caso, de poder haberlo recibido, en su primer informe, a una persona que compartió muchos momentos con nosotros, pero que además es un amigo personal y la terminó de la mejor manera para agradecer a aquellos que nos gusta el folklore y la cosa telúrica, así que realmente una satisfacción. Señores Concejales, siendo las 11 horas 10 minutos damos por finalizada esta sesión especial, agradeciendo desde ya la presencia de funcionarios y de los señores defensores del pueblo. Muchas Gracias.-----

FIRMADO: BURGOS - TRONCOSO

DR. DARDO WALTER TRONCOSO
SECRETARIO LEGISLATIVO
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

Dn. NESTOR OMAR BURGOS
PRESIDENTE
Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén