

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION



SEPTIMO INFORME ANUAL

- 2000 -

1/1/2000 - 31/12/2000

REPUBLICA ARGENTINA

Contenido

INTRODUCCION	
PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION.....	3
CAPITULO I	
ACTUACION DEL AREA I: DERECHOS HUMANOS, ADMINISTRACION DE JUSTICIA, ACCION SOCIAL, MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	11
INTRODUCCION	11
TEMATICA	13
1. Derecho a la igualdad y a la dignidad	13
1.1. Pueblos indígenas y sus comunidades	13
1.2. Discapacidad.....	22
2. Derecho de propiedad.....	26
2.1. Su tutela a través de organismos de fiscalización	26
2.2. Secretaría de Industria, Comercio y Minería.....	32
2.3. Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios	35
3. Situaciones sociales de extrema pobreza	36
3.1. Situaciones de extrema pobreza en grupos familiares numerosos, con hijos menores	36
3.2. Otorgamiento de D.N.I. a personas sin recursos y discapacitadas	37
3.3. Gestiones de documentación original.....	38
4. Mujer, niñez y adolescencia	39
4.1. Niñez y Adolescencia	39
4.2. Mujer	40
5. Derecho a la identidad.....	40

5.1. Crisis del Sistema Documentario Nacional. Contrato con la empresa Siemens IT Services S.A.....	40
5.2. Cantidad de quejas sobre demoras o dificultades en el trámite de D.N.I.	44
5.3. Extranjeros.....	45
5.4. Trámites de residencia a extranjeros	45
5.5. Trámites de otorgamiento de D.N.I. a extranjeros	45
5.6. Solicitudes de ciudadanía	46
5.7. Demora en la entrega de pasaportes	46
6. Ejercicio de los derechos políticos	46
6.1. Derecho al sufragio.....	46
7. Reclamos de personas detenidas	46
7.1. Servicio Penitenciario Federal.....	46
7.2. Unidades Penitenciarias Provinciales.....	47
7.3. Argentinos detenidos en el exterior.....	47
7.4. Policía Federal Argentina	48
8. Otras actividades desarrolladas por el Area	49
8.1. Seminario sobre discapacidad	49
8.2. Red Interorgánica de Instituciones Gubernamentales y de la Sociedad Civil	49
8.3. Proyecto de Ley	49
8.4. Abuelas de Plaza de Mayo.....	50
8.5. UNICEF.....	51
8.6. Cumbre Mundial en las Naciones Unidas sobre la Mujer (Beijing +5)	51
8.7. Proyecto de Banco Mundial - IIDH.....	51

CAPITULO II

ACTUACION DEL AREA II: MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACION

CULTURAL, SANITARIA Y EDUCATIVA.....55

INTRODUCCION	55
1. Comentario General	55
2. Temática.....	56
3. Incidencia Temática	59
4. Cuestiones resueltas. Su consideración.....	59
TEMATICA	60
1. Medio ambiente.....	60
1.1. Prevención Ambiental	61
1.2. Contaminación Ambiental.....	64
1.3. Urbanismo	66
2. Administración Cultural.....	66
3. Administración Educativa.....	71
4. Administración Sanitaria.....	79
4.1. Salud Pública.....	79
4.2. Sistema de Seguridad Social	92
4.3. Empresas prestatarias de servicios médicos prepagos.....	117

ACTUACIONES INICIADAS DE OFICIO.....	121
RECOMENDACIONES Y EXHORTACIONES.....	122
1. Recomendaciones.....	122
2. Exhortaciones.....	130
CONCLUSIONES	133

CAPITULO III

ACTUACION DEL AREA III: ADMINISTRACION ECONOMICA, FINANCIERA, TRIBUTARIA Y ADUANERA.....137

INTRODUCCION	137
--------------------	-----

TEMATICA.....	138
---------------	-----

1. Bancos.....	138
1.1. Banco Hipotecario Nacional.....	138
1.2. Banco Central de la República Argentina	150
1.3. Bancos Privados	153
1.4. Banco Nación	153
2. Hábeas Data	154
2.1. Aspectos relevantes a destacar	154
2.2. Deficiencias detectadas con motivo de las investigaciones.....	154
2.3. Central de deudores del Sistema Financiero (S.T.A.F.).....	155
2.4. Falencias del sistema del B.C.R.A.	155
2.5. La sanción de la Ley N° 25.326.....	156
3. A.F.I.P.	157
4. Mutuales.....	158
4.1. Problemática.....	158
5. Seguros.....	159
6. Varios.....	160
6.1. La posible evasión impositiva de Aerolíneas Argentinas.....	160
6.2. El caso de los medicamentos importados.....	161

CAPITULO IV

ACTUACION DEL AREA IV: USUARIOS, CONSUMIDORES, CONCESIONES, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS Y ENTES REGULADORES167

INTRODUCCION	167
--------------------	-----

1. El derecho a la información del usuario.....	170
2. La audiencia pública.....	172
3. Concepto actual.....	175

TEMATICA.....	176
---------------	-----

1. Servicio de Agua Potable y Cloacas.....	176
1.1. Actuaciones de oficio	176

1.2. Cargo SU.MA.....	177
1.3. Renovación de conexiones:.....	177
1.4. Sistema de control de medidores.....	178
1.5. Presión.....	180
1.6. Aumento de tarifas.....	181
1.7. Recordatorio de los deberes de funcionario público.....	181
2. Servicio Básico Telefónico y Telefonía Celular Móvil.....	182
2.1. Actuaciones de oficio.....	183
2.2. Medidores - Facturación.....	183
2.3. El servicio de Atención Comercial 112.....	185
2.4. La situación particular de Telecom Argentina S.A.	186
2.5. Claves Interurbanas.....	187
2.6. Audiotexto.....	189
2.7. Decreto N° 1503/98.....	192
2.8. Críticas al Decreto N° 1503/98.....	193
2.9. Recomendación a la Comisión Nacional de Comunicaciones.....	195
2.10. Inclusión de datos de usuarios morosos de servicios públicos y de Empresas de Telefonía Celular en los Registros de Organización Veraz S.A. y otras.....	196
2.11. Doble Intimación de pago de una deuda por Servicios Telefónicos.....	198
2.12. Denuncia sobre prácticas empresariales que afectan la libre competencia.....	199
3. Servicio de Cable y Defensa de la Competencia y del Consumidor.....	204
4. Servicio Postal.....	205
4.1. Inconvenientes más asiduamente planteados.....	205
4.2. Resultado de la gestión desarrollada por el Defensor del Pueblo de la Nación.....	206
4.3. Correspondencia simple.....	206
4.4. Carta rápida.....	207
4.5. El Ente Regulador Postal.....	207
4.6. La seguridad de los envíos postales.....	209
5. Servicios Viales.....	210
5.1. Algunos casos puntuales.....	211
5.2. Sistema Vial Interurbano Neuquén - Cipolletti.....	211
6. Servicio de Gas.....	214
6.1. Actuaciones de oficio.....	214
6.2. Investigación sobre el Mercado de Gas Natural Comprimido (G.N.C.).....	217
6.3. Investigación sobre posibles restricciones a que los usuarios accedan libremente a servicios de gas interrumpible.....	218
6.4. Solicitud de realización de una audiencia pública ante el incremento de la tarifa de gas por indexación de precios de Estados Unidos.....	219
7. Combustibles.....	220
7.1. Investigación sobre la presunta existencia de irregularidades en el Mercado Nacional de Combustibles por grupos de empresas.....	220
8. Servicio de Electricidad.....	221
8.1 Actuaciones de oficio.....	221
9. Aeronavegación.....	223

9.1. Actuación de oficio Investigación sobre la Seguridad Aérea en la Argentina	224
10. Transporte Automotor	226
10.1. Actuación de oficio Incremento tarifario en trenes, subterráneos y colectivos	226
11. Servicio Ferroviario	227
11.1. Caso Trenes de Buenos Aires S.A.....	228
11.2. Caso Ferrovías S.A.....	231
12. Casos especiales	232
CAPITULO V	
ACTUACION DEL AREA V: ADMINISTRACION DE EMPLEO Y	
SEGURIDAD SOCIAL	237
INTRODUCCION	237
1. Comentario general	237
2. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2000	238
3. Quienes presentan quejas	238
4. Atención personalizada	238
4.1. A titulares de actuaciones	239
4.2. A consultas recibidas a través del servicio 0810 y de la oficina de atención al público	239
5. Comunicaciones al Procurador General de la Nación.....	239
TEMATICA	241
1. De la Seguridad Social	241
1.1. Introducción.....	241
1.2. Comentario general	242
1.3. Colaboración de la Coordinación General del Servicio de Asesoramiento y Patrocinio Gratuito del INSSJP.....	242
1.4. Remedios legislativos a distintas situaciones previsionales injustas.....	243
1.5. Recomendaciones en materia de Seguridad Social	244
1.6. Actuaciones iniciadas de oficio	264
1.7. Demoras de la ANSeS y de las distintas AFJPs en resolver las solicitudes de beneficios correspondientes al régimen de reparto y de capitalización.....	268
1.8. Desestimación de la prestación por parte de la ANSeS.....	269
1.9. Revocación o baja del beneficio e interrupción del pago de los haberes	270
1.10. Reconstrucción de expedientes.....	270
1.11. Solicitudes de reajuste de haberes e incorrecta liquidación del beneficio.....	271
1.12. Descuentos indebidos en los haberes	271
1.13. Deudas previsionales	272
1.14. Falta de envío del Informe Periódico de Aportes	272
1.15. Pago de sentencia de reajustes de haberes.....	272
1.16. Asignaciones familiares, subsidios y otros complementos	273
1.17. Sistema de reciprocidad para la transferencia de aportes entre cajas	273
2. De la asistencia previsional	274
2.1. Introducción.....	274

2.2. Actuaciones iniciadas de oficio	274
2.3. Acotaciones sobre los trámites de pensiones no contributivas.....	276
3. Administración del Empleo.....	276
3.1. Introducción.....	276
3.2. Recomendaciones	277
3.3. Actuaciones iniciadas de oficio.....	279
3.4. Falta de cumplimiento de las prestaciones por parte de las Administradoras de Riesgo del Trabajo.....	279
3.5. Falta de pago de las Prestaciones de Programas de Trabajo.	280
3.6. Falta de ingreso de aportes previsionales por parte del empleador y deficiencias del sistema	280
3.7. Falta pago del subsidio por desempleo.....	281
3.8. Demoras en la obtención de certificados de servicios y remuneraciones.....	282
3.9. Reclamos de agentes de la Administración Pública por falta de reconocimiento y pago de diferencias salariales derivadas de reclamos administrativos y/o judiciales.....	282
INCIDENCIA TEMATICA	283
1. Actuaciones a las que no se dio curso y causas del rechazo	283
2. Actuaciones derivadas y organismos receptores	284
2.1. Organismos nacionales	284
2.2. Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	284
2.3. Organismos y entidades de la Provincia de Buenos Aires	285
2.4. Organismos y entidades de otras Provincias	285
2.5. Municipalidades	285
3. Actuaciones suspendidas.....	286
 CAPITULO VI	
ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO	289
SINTESIS DE LA LABOR DEL AREA	289
ACCIONES JUDICIALES INICIADAS	294
ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE SE DICTARON RESOLUCIONES CAUTELARES O SENTENCIA SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO	304
 CAPITULO VII	
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES, AREA PRENSA Y CEREMONIAL, DATOS ESTADISTICOS	315
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES	315
1. Convenios de Cooperación	315
2. Participación en Congresos o Eventos	317
3. Disertaciones	317
AREA PRENSA Y CEREMONIAL	318

1. Programa radial “La Gente y su Defensor”	318
2. Comunicados e Informes de Prensa	323
3. Correo electrónico	323
4. Internet	323
5. Contacto permanente con la Prensa	324
6. Aparición en medios gráficos de todo el País	325
7. Síntesis de Prensa	326
De Buenos Aires	326
Del Interior	326
8. Revista “La Gente y su Defensor”	327
9. Publicaciones y seminarios	327
10. Gacetillas visuales	327
11. Agenda de temas y noticias	327
12. Campaña de propaganda institucional	328
DATOS ESTADISTICOS	329
1. Cantidad de actuaciones	329
2. Incidencia temática por área	329
3. Actuaciones por jurisdicción	330
4. Composición de los denunciantes	331
5. Atención al público	331

INTRODUCCION

**PRESENTACION AL
HONORABLE CONGRESO DE LA NACION**

Buenos Aires, mayo de 2001

“Un pueblo revestido, para una revolución operada por las cosas, del derecho a ser libre, es decir, del derecho a exigir de su Gobierno, en cuyas manos están todas sus libertades, que se las entregue una por una, está en una posición tan dura como la del Gobierno que en cada libertad que entrega a su dueño entrega una parte de su poder y abdica poco a poco su rango original de poder omnipotente...”.

Juan Bautista Alberdi

Cuando en la presentación del sexto informe anual del Defensor del Pueblo de la Nación me dirigí al Honorable Congreso Nacional expresé, entre otras consideraciones, que las estadísticas reunidas después de cinco años de trabajo nos estaban indicando un incremento ostensible de las demandas y reclamos recibidos en la Institución. Agregué que esa actitud de los ciudadanos reflejaba, además, visibles signos de fortalecimiento en el libre

ejercicio de los derechos y libertades de los que goza la población. Este avance, por suerte, contrasta con aquel otro concepto, lamentable, de que Argentina es un país concebido a la sombra de las dictaduras militares y los totalitarismos. Y ha sido justamente el ejercicio democrático el remedio de aquella idea que, a la par de acentuar las libertades públicas, obliga al respeto de esos derechos y libertades por parte de los que detentan el poder.

Repito lo que manifesté en el anterior informe: “Los derechos corresponden a los habitantes y las obligaciones a los gobernantes”. Y, en este sentido, es necesario poner en conocimiento del Honorable Congreso que, a pesar de la importancia que tiene, aquella premisa muchas veces no fue respetada por el aparato administrativo del Estado. Ello se reflejó claramente en las actitudes que asumieron los funcionarios responsables frente a los problemas que el ciudadano oportunamente planteó.

Esto es así ya que, como se verá, entre la serie de disfuncionalidades mayormente generalizadas se aprecia con total nitidez como los funcionarios intervinientes han privilegiado dedicar gran parte de su esfuerzo en justificar los hechos que dieran motivo a la queja, antes que utilizar las herramientas que le permitirían alcanzar la corrección de los mismos.

Fue en la búsqueda de revertir el estado de cosas antes enunciado, que esta institución se avocó durante el ejercicio dos mil, interviniendo en todas aquellas causas que contribuían a dilatar la solución de los problemas señalados por los ciudadanos. Incluso, tal como lo anticipara en el informe precedente, actuando en aquellos casos en los que pudiera entenderse que la competencia del Defensor del Pueblo de la Nación resultara excedida.

Según lo dicho, se trabajó como una suerte de mediador cuando las causas traídas al conocimiento de la Institución aparecían como suficientemente razonables. Consiguiendo así, aún accionando de manera oficiosa, cumplir con una doble finalidad: por un lado tender a la resolución de los conflictos planteados, y por el otro, más general, evitar que se prolonguen situaciones que alimenten la sensación de los ciudadanos de que dirigirse a la autoridad de aplicación peticionando o reclamando por los derechos, es un acto inútil.

Los resultados alcanzados permiten afirmar que durante el año analizado fue posible comenzar a instalar la idea de que la actividad del Defensor del Pueblo de la Nación, más allá de su especificidad pudo asimilarse a la de un mediador.

Otro de los objetivos propuestos fue el de encarar un verdadero proceso de nacionalización de la actividad desplegada por la Institución.

Asentados en el principio de que la comunidad de nuestro país, poseedora de una diversidad cultural, social, geográfica, etc. tan amplia, requiere necesariamente de permanentes actos de integración por parte de sus instituciones es que a lo largo del año dos mil, por medio de convenios firmados con los Defensores Provinciales y Municipales, apertura de oficinas de recepción, y consolidación de las relaciones con organizaciones no gubernamentales, se avanzó con el programa de extensión a todo el territorio nacional de la función encomendada por la Constitución Nacional al Defensor del Pueblo de la Nación.

Por medio del plan expuesto, también se pudo comprobar que la interacción con las organizaciones no gubernamentales ha posibilitado perfeccionar los mecanismos de control social, lo que a su vez permitió prevenir desviaciones, disfuncionalidades, omisiones y situaciones de abuso de poder en lugares distantes a los grandes centros urbanos.

Los logros alcanzados por el programa mencionado han sido lo suficientemente alentadores como para comprometernos a reforzar esta tarea y continuar bregando para que el Defensor del Pueblo de la Nación, instrumento de la Constitución Nacional, llegue a todos los habitantes sin excepción.

En otro orden y gracias al resultado conseguido por el sistema de seguimiento del accionar de los entes reguladores -que tienen por finalidad controlar la calidad de los servicios públicos-, implementado por la Institución durante el año dos mil, puedo sostener una serie de consideraciones, las que, incluso, exceden el marco de aquellos (los servicios públicos).

No descubro algo si afirmo que el Estado es el representante del interés general y que las corporaciones representan al interés particular. Entre los dos, los organismos de la administración central deberían actuar como árbitros y conciliar tales intereses. Sin embargo, y frente a la consideración de los usuarios y consumidores, en los últimos años esta ha sido

una verdad a medias ya que la burocracia apareció (en este caso a través de los entes reguladores), desde su conducción aparentemente dirigida a convertirse más en un instrumento de las posiciones dominantes, que en un elemento de control y equilibrio.

Lo dicho deviene de haber observado, seguido y analizado el comportamiento y la repercusión pública de lo actuado por estos entes de control creados para garantizar la correcta y justa prestación de los servicios públicos en poder de capitales privados. Sin embargo, no sólo que no han cumplido con su cometido sino que, además, dejan asentada la idea de que han dado protección (jurídica, contractual, etc.), a medidas inconsultas y arbitrarias (aumento de tarifas, escuchas ilegales, competencia desleal, etc.) tomadas unilateralmente por las corporaciones; decisiones éstas de las que se han derivado efectos indiscutiblemente perjudiciales para la población.

Dije más arriba, que las conclusiones a las que arribara en este tópico, excedían el marco del mismo. Así es. En general, en el ejercicio de estos derechos individuales de incidencia colectiva suceden situaciones similares a las descritas para los servicios públicos, tal vez sea esta una prueba más de que sólo a los efectos de la investigación es posible fragmentar la realidad, y digo esto ya que, también en ámbitos tan vastos como la salud, la ecología, los derechos humanos, la administración de justicia, entre muchos otros se repiten las conductas de funcionarios que confunden el rol asignado y no brindan una adecuada protección a estos derechos.

Naturalmente, y tal como lo asegurara en mi anterior informe, frente a estas circunstancias de consecuencias disvaliosas para el conjunto de la sociedad, como se verá en el análisis realizado área por área, la tarea desplegada por la Institución estuvo direccionada a detectar tales disfuncionalidades y demandar la inmediata revisión de lo actuado por el -en rigor a la exactitud-, gobierno de oficina o burocracia, ejerciendo toda la potestad conferida por la Ley al Ombudsman nacional.

Asimismo, y en el período bajo análisis, pudo advertirse que existe una suerte de pauperización de los derechos fundamentales (derecho a la libertad, a la salud, acceso a la justicia, derecho a la no discriminación, entre otros), y que ello es producto de la falta de atención, omisión y desvío de las autoridades responsables de garantizar a los individuos el pleno goce de aquellos derechos. La prueba de esto es la considerable cantidad de actuaciones

incoadas ante el Defensor del Pueblo de la Nación por los ciudadanos que han referido justamente la violación, desprotección y vulnerabilidad a la que fueron sometidos por parte de quienes, por lo contrario, tienen la obligación de ampararlos. Esta tendencia, según aprecio, va en incremento, abriendo la brecha entre la legítimas demandas de los ciudadanos y los responsables de dar satisfacción a las mismas. La realidad, entonces, pone en evidencia que la falta de capacidad, voluntad y dedicación de la que adolecen los agentes públicos de conducción ha gestado un sistema donde es la pauperización de los derechos ciudadanos el plusvalor a obtener, y que estaría dado no ya como resultado del trabajo no retribuido, sí en cambio, por la consecuencia del cercenamiento de los derechos fundamentales en beneficio de las posiciones de dominio (élites de gobierno, corporaciones, clases dominantes, etc.).

La situación antes descrita requiere, para reparar sus consecuencias y evitar que la misma continúe avanzando en aquel sentido, que quienes tienen la responsabilidad de ejecutar, como actores directos, los instrumentos de control social (donde el objeto es el funcionario público y el sujeto es el ciudadano), efectivamente así lo hagan. Y es el Defensor del Pueblo de la Nación, uno de aquellos, al que la Constitución Nacional y la Ley ha dotado de facultades suficientes para enfrentar circunstancias como las descritas. Por esto, aseguro el compromiso de la Institución de consolidar lo actuado y profundizar cada uno de los programas en marcha con la firmeza y esmero necesarios para, de esta manera, aportar al remedio de aquella coyuntura.

Antes de concluir esta introducción, quisiera destacar que a través de las acciones emprendidas -federalizar la Institución, difusión intensa de la presencia del Ombudsman, actuar conjunto con organizaciones no gubernamentales de índole social-, y el pleno uso de las herramientas otorgadas por la ley -pedidos de informes, investigaciones, exhortos y recomendaciones, etc.-, se tendió a consolidar los mecanismos con que cuenta el ciudadano y que tienen por finalidad principal, justamente la de evitar que la democracia se convierta en un concepto formal, puramente normativo y penosamente vacío.

De tal modo se persiguió también cumplir con aquella premisa de que el Defensor del Pueblo debe asegurar que las instituciones funcionen.

Deseo mencionar además, que así como en el informe anual precedente finalicé la presentación del mismo resaltando el hecho palmario de que los argentinos habíamos

aprendido a construir y preservar los valores fundamentales: el respeto por la democracia, la participación y la defensa de los derechos humanos, hoy, a la luz de la experiencia recogida entiendo que enfrentamos un nuevo desafío: alcanzar un estado de cosas que permita a los ciudadanos no ya esforzarse por conseguir un menor malestar, la reducción de la ineficiencia o una menos gravosa disfuncionalidad por parte del accionar de los que forman parte de la burocracia administrativa, y sí en cambio recurrir a la autoridad política para obtener un mayor bienestar, la optimización de la eficiencia y una creciente y destacada funcionalidad de los órganos de gobierno.

Justo es resaltar que durante el año dos mil, el accionar desplegado por la Institución en el pleno desenvolvimiento de sus facultades ha sido libremente ejecutado, sin que mediara por parte del Ejecutivo Nacional ningún tipo de injerencia o presión, pudiendo este Defensor del Pueblo de la Nación obrar con absoluta independencia y libertad de acción.

Finalmente espero seguir teniendo la Fe y la fuerza necesaria para defender sin fisuras los derechos de los hombres y mujeres de mi Patria, con una sola premisa, contribuir humildemente desde esta Institución a garantizar la igualdad y dignidad de todos y cada uno de los habitantes de nuestra amada nación.

Creo en Dios y sé que El me ayudará a cumplir fielmente con mi función de Defensor del Pueblo de la Nación Argentina.



Eduardo Mondino
Defensor del Pueblo de la Nación

CAPITULO I

**ACTUACION DEL AREA I:
DERECHOS HUMANOS, ADMINISTRACION DE JUSTICIA, ACCION
SOCIAL, MUJER, NIÑEZ
Y ADOLESCENCIA**

INTRODUCCION

Este nuevo período de gestión se caracterizó por la ampliación de la competencia tradicional del Area.

Se consideró prioritaria la incorporación de las temáticas sobre Acción Social, Mujer, Niñez y Adolescencia. Esta modificación obedece a un vuelco trascendental en la materia y tiene como fin armonizar nuestra concepción original a los postulados de los instrumentos internacionales con rango constitucional.

A partir de la aprobación y ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, nuestro país asume el compromiso de garantizar y promover el cumplimiento de los derechos fundamentales de todos los niños, como interés superior. Lo mismo sucede a partir de la ratificación de la “Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer”. Estos compromisos, a partir de 1994, adquieren jerarquía constitucional. Se pone de manifiesto, entonces, la valoración que los constituyentes hicieron respecto de las mujeres, la niñez y la adolescencia.

Transcurrido un año de gestión, el aumento de actuaciones vinculadas con la violación de los derechos de la infancia es un fiel reflejo del abordaje que se hace de la problemática. Ya no es más una cuestión vinculada a la familia, a la mujer, a la escuela, al barrio, etc. sino al niño, como único sujeto titular de derechos.

Si bien la tarea del Area durante el 2000 ha sido muy diversa, **se observa que la gran mayoría de personas que han denunciado violaciones a sus derechos humanos son quienes, a su vez, comparten el denominador común de la pobreza.**

Resulta indudable que es el poder público, en gran parte, el causante y cómplice de la subsistencia y agravamiento de las condiciones violatorias de los derechos humanos de los grupos vulnerados.

Se observa afectación del derecho a una vivienda digna, a la salud, al trabajo, a la justicia, a la educación, a la identidad cultural, a la identificación.

En este sentido, cabe destacar que el Defensor del Pueblo de la Nación resulta un instrumento idóneo frente al desborde de la actividad administrativa, como control de las funciones administrativas públicas. Resulta un medio accesible a los habitantes; es simple, menos formal, de acción más rápida frente a la administración y a los poderes públicos, en defensa de los derechos de los individuos, de los grupos de individuos y de los intereses colectivos o difusos.

Durante este pasado año, las tareas se orientaron al análisis y búsqueda de soluciones en temas vinculados al derecho a la propiedad privada o comunitaria, a la crisis del sistema documentario nacional, contemplándose en un número importante de reclamos la indudable relación entre la violación de los derechos humanos y la situación de pobreza.

En algunos casos, se pudo presumir la comisión de ilícitos de acción pública por particulares que se amparan en la ineficiencia de los organismos públicos y en el mal ejercicio de las potestades públicas por parte de quienes las detentan.

Como ejemplo, se pueden destacar las serias denuncias que pesan sobre el actual Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (ex-INACYM). Otro organismo que ha originado denuncias por la gravedad de la demora de sus trámites fue la Inspección General de Justicia, especialmente en lo vinculado al control federal del ahorro. También continuó la recepción de denuncias contra el Registro Nacional de la Personas y la demora en la expedición de D.N.I. Se analizó la renegociación del contrato que se firmara entre la empresa Siemens IT Services S.A. y el Estado Nacional para la provisión de los Documentos Nacionales de Identidad, situación que aún no ha sido debidamente despejada por el Gobierno Nacional.

Las investigaciones realizadas dan cuenta de una severa falta de tutela de los derechos humanos correspondientes a niños y adolescentes, mujeres, personas en situaciones de pobreza extrema, pueblos indígenas y sus comunidades, extranjeros y de aquellos quienes, en su calidad de consumidores, acuden a los sistemas de ahorro público para obtener bienes muebles o inmuebles.

Durante el pasado año, los logros obtenidos en el ejercicio de la actividad permiten afirmar que el Defensor del Pueblo de la Nación ha adicionado soluciones en muchos casos puntuales y, también, en situaciones generales.

Como Institución de control extra-poder, ha realizado investigaciones en la Administración Pública sobre temas de importancia central para la vida cotidiana de todos los habitantes (vivienda, identidad, ahorro público, derecho de asociación, mutualismo y cooperativismo, tutela de los derechos de personas discapacitadas).

Corresponde, por último, hacer una breve referencia a las actuaciones a las que no se dio curso. Para el tratamiento de aquellas cuestiones que no eran de competencia de la Institución, se buscó en todos los casos orientar al interesado o reclamante, poniendo en su conocimiento cuál es el organismo competente y remitiendo los antecedentes a los organismos identificados, o bien efectuando una derivación de la presentación a fin de canalizar debidamente la pretensión y reservando la tramitación hasta recibir respuesta del ente derivado. Sobre el total de actuaciones, no se dio curso al 3,95% de las denuncias recibidas.

A continuación, se ofrece una reseña de los temas sobresalientes dentro de las distintas temáticas que componen la competencia del Area 1.

TEMATICA

1. Derecho a la igualdad y a la dignidad

1.1. Pueblos indígenas y sus comunidades

“Sólo queremos vivir en nuestra tierra” es la frase que sintetiza el pacífico reclamo que, a través de los siglos, expresan los pueblos originarios y sus comunidades. Indica, también, la aspiración al desarrollo y al respeto por la identidad cultural. Una vez más, debe señalarse que la realidad de nuestro país permite ver conductas fuertemente discriminatorias, tanto desde el ámbito de los particulares como desde el ámbito público nacional y provincial.

1.1.1. Entrega de la propiedad comunitaria en los Lotes Fiscales 55 y 14 del Departamento de Rivadavia, Provincia de Salta. Presunta afectación de legítimos intereses.

Con motivo de una nueva presentación de la Asociación Comunitaria Lakha Honhat, se solicitaron informes a la Secretaría General de la Gobernación de Salta, al I.N.A.I. y a la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores Comercio Internacional y Culto. Además, se dirigió un pedido de informes a la Dirección General Impositiva, los cuales fueron respondidos.

El gobierno provincial acusa a la Asociación Lakha Honhat de sustentar un criterio secesionista al pretender “...lisa y llanamente la expulsión de los criollos que desde tiempo inmemorial viven en la zona y comparten pacíficamente actividades culturales y productivas”.

En cuanto al mantenimiento de la paz social, la realidad indica que el pueblo Wichí es pacífico y ha soportado la marginación a la que fue sometido por el gobierno provincial condenándolo a la pobreza más extrema. Así, se han vulnerado los derechos humanos de este pueblo, que se mantiene al no ser escuchado ni tener oportunidad de participar en las decisiones que pesan sobre sus intereses fundamentales: la posesión y propiedad de la tierra que tradicionalmente ocupan y el respeto a su identidad cultural.

El criterio que expone la Asociación busca restablecer la vida comunitaria del pueblo Wichí y evitar que la interacción con los criollos tenga un efecto negativo en el contexto del ecosistema que requiere la forma de vida de los Wichís, dado que son cazadores y recolectores.

De la completa lectura de la respuesta del Gobierno de Salta, resulta evidente que no comparte la propuesta de la Asociación y ha decidido imponer su criterio sin efectuar ningún tipo de propuesta alternativa que, al mismo tiempo, sea viable para los aborígenes.

Según el esquema de fines de 1999, se impone por Decreto N° 461 del 24 de diciembre, la entrega de 9 fracciones de tierra del lote fiscal 55, Departamento de Rivadavia, Pcia. de Salta, a criollos e indígenas, previa publicación de edictos por quince días en el diario "El Tribuno de Salta" y el Boletín Oficial, conforme lo establece la Resolución N° 423/99 de la Secretaría General de la Gobernación. Del total de estas fracciones, cinco se reparten entre comunidades indígenas.

La entrega de tierras, tal como se está concretando por esta modalidad, está en conflicto con las aspiraciones y reclamos de la Asociación Comunitaria Lakha Honhat.

Se destacan la confusión de familias y comunidades y la falta de acuerdo y conocimiento por parte de sus integrantes.

Esta actitud del Gobierno Provincial parecería contrariar la demostrada por el Gobierno Nacional en la denuncia que se lleva adelante ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que fue objeto de una audiencia en la Ciudad de Washington a fines del año pasado. En esta oportunidad, el Gobierno Argentino demostró una actitud de apertura al diálogo.

La denuncia ante la C.I.D.H. se encuentra en el período abierto a la mediación.

Los criollos serían los únicos beneficiados por la entrega de tierras ya que su economía se asienta sobre la propiedad privada. En tanto, esta adjudicación de pequeños latifundios -aunque pretenda adoptar la forma comunitaria- no favorece la subsistencia de los Wichí ya que los atomiza en unidades territoriales demasiado pequeñas para desarrollar sus tradiciones.

No es este un hecho menor; tiene incidencia absoluta en las costumbres de este pueblo. Se puede afirmar que además de negarles los derechos consagrados en el texto constitucional de nuestro país, los condena a la miseria, al hambre y los margina como argentinos y como salteños.

Finalmente, la Secretaría General de la Gobernación señala que la única alternativa posible es que el Gobierno Nacional, por propia iniciativa, "...aplique el artículo 8° de la Ley N° 23.302, afectando los recursos nacionales que resulten necesarios para dar factibilidad a la transferencia de las tierras a la jurisdicción nacional y prever los recursos adecuados para las indemnizaciones que correspondieren a esa decisión del Estado Nacional".

El mentado artículo establece: "La autoridad de aplicación elaborará al efecto, planes de adjudicación y explotación de las tierras conforme a las disposiciones de la presente ley y de las leyes específicas vigentes sobre el particular, de modo de efectuar sin demoras la adjudicación a los beneficiarios de tierras fiscales de propiedad de la Nación. El Poder Ejecutivo dispondrá de las tierras afectadas a esos fines a las autoridades de aplicación para el otorgamiento de la posesión y, posteriormente, de los títulos respectivos. Si en el lugar de emplazamiento de la comunidad no hubiese tierras fiscales de propiedad de la Nación, aptas o disponibles, se gestionará la transferencia de tierras fiscales de propiedad provincial y

comunal para los fines indicados o su adjudicación directa por el gobierno de la provincia o, en su caso, el municipal. Si fuese necesario, la autoridad de aplicación propondrá la expropiación de tierras de propiedad privada al Poder Ejecutivo, el que promoverá ante el Congreso Nacional las leyes necesarias”.

Por otra parte, el artículo 1° de la Ley N° 23.302 declara “...de interés nacional la atención y apoyo a los aborígenes y a las comunidades indígenas existentes en el país...”.

La autoridad de aplicación es el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas que, en la actualidad, depende del Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente.

El Instituto Nacional de Asunto Indígenas respondió al pedido de informes que se efectuara oportunamente indicando que ese Instituto participó en la audiencia que tuvo lugar en Washington D.C. ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

Explica que, en esta audiencia, el I.N.A.I. se comprometió a intervenir para arbitrar los mecanismos disponibles para dar cumplimiento al imperativo constitucional de reconocer la posesión y propiedad de la tierra ocupada por las Comunidades y desarrollar procesos de mediación entre las partes.

Luego de efectuar un análisis de la situación, concluye que la política del Gobierno de Salta lesiona los derechos indígenas consagrados en la Constitución Nacional y traerá aparejados serios inconvenientes desde el punto de vista ecológico y sociocultural al fragmentar las comunidades. Consecuentemente, el conflicto permanecerá. Afirma que la solución deberá ser integral a fin de que se incluyan aspectos dominiales, ambientales y sociales.

Se comparte el criterio del I.N.A.I. Por esta razón, el Defensor del Pueblo de la Nación entendió oportuno remitir todos los antecedentes recabados desde el año 1997 y todas las gestiones y acciones realizadas por la Institución a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos a fin de colaborar con estos elementos en el análisis objetivo del caso 12.094-Argentina: Asociación de Comunidades Aborígenes.

Con fecha 16 de febrero, el Secretario Ejecutivo de la Comisión informó al Defensor del Pueblo de la Nación que la comunicación que este último hiciera a la C.I.D.H. fue transmitida, en sus partes pertinentes, a las partes solicitándoles que se expidan al respecto.

1.1.2. Convenio 169 de la O.I.T. sobre los pueblos indígenas y tribales en los países independientes

Como resultado de las gestiones realizadas, se obtuvo información fehaciente de la Dirección de Tratados del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto en la que se da cuenta del depósito del instrumento de ratificación por el cual la República Argentina se convierte en Estado Parte.

La fecha de dicho depósito es el 3 de julio de 2000. Por otra parte, se tomó conocimiento de que los siguientes Estados han ratificado dicho Convenio: Bolivia, Colombia, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, Perú, Fiji, Guatemala, Honduras, México, Holanda, Noruega, Paraguay.

Asimismo, corresponde recordar que los Convenios de la O.I.T. no son susceptibles de reservas.

La incorporación de nuestro país dentro del marco jurídico del Convenio marca indudablemente una nueva etapa para encaminar los reclamos de los pueblos indígenas y sus comunidades. Implica, también, un compromiso en la esfera internacional para con el cumplimiento de los preceptos constitucionales contenidos en el artículo 75 incisos 17 y 22 (este último especialmente en lo atinente a la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, la Convención sobre la Prevención y sanción del Delito de Genocidio, la Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial, los cuales tienen jerarquía constitucional).

Corresponde destacar que las recomendaciones efectuadas desde el año 1995 por el Defensor del Pueblo de la Nación tuvieron eco y se consagraron al haberse ratificado el Convenio 169 de la O.I.T. Pueden estimarse justos los criterios esgrimidos oportunamente por esta Defensoría del Pueblo de la Nación, por lo cual se remite a lo informado en años anteriores.

1.1.3. Fondo Indígena de las Naciones Unidas

Nuestro país, entre tanto, aún debe hacer efectivo el aporte oportunamente comprometido en la Cumbre de Madrid de 1992.

El Fondo tiene su sede en la Paz, Bolivia. El propósito de su creación es apoyar los procesos de autodesarrollo de los pueblos, comunidades y organizaciones indígenas del continente. Está integrado por los siguientes Estados: Argentina, Bolivia, Bélgica, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, España, Francia, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana y Uruguay.

A raíz de lo informado, se ha recabado información ampliatoria, específicamente sobre el cumplimiento de los aportes efectivamente realizados por el País a través de la Representación de la Argentina ante ese Organismo.

1.1.4. Instituto Nacional de Asuntos Indígenas

Este organismo informó a fines del primer semestre del año 2000 sobre el Plan Estratégico de Políticas Indígenas del I.N.A.I., el Programa de Apoyo a la Educación Intercultural II - Nivel Medio Etapa de Transición año 2000, el Programa de Apoyo a la Formación Superior de Estudiantes Indígenas - Niveles Terciario y Universitario-, el Programa piloto año 2000 y Relaciones Institucionales, convenios en elaboración.

A partir de este informe, se solicitará durante el año 2001 el cumplimiento de las metas físicas planteadas, entre las que se encuentran:

- 1) RENAPER Regularización de Documentos Nacionales de Identidad;
 - 2) INDEC- censo 2001- temática indígena;
-

- 3) Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales - Gestión de Pensiones Graciables a aborígenes;
- 4) Ministerio de Salud Programa ANAHI;
- 5) Creación de la Red Solidaria y de Emergencias Sanitarias;
- 6) Administración de Parques Nacionales - Jóvenes Aborígenes;
- 7) Taller con la Comunidad Cañicul sobre Areas protegidas y la definición de las tierras a entregar a la comunidad;
- 8) Entrega de tierras y títulos de propiedad dentro de Parques Nacionales. Crear nuevas áreas protegidas;
- 9) Concesión a comunidades indígenas de la venta directa de sus artesanías y productos dentro de parques;
- 10) Becas de Guardaparques.

Corresponde entonces analizar el cumplimiento de las metas físicas a través de las respuestas que, en distintos reclamos recibidos en esta Institución, se tuvo ocasión de corroborar:

a) “H. M., Lonko de la Comunidad Wangelen de la provincia del Chubut, solicita la intervención ante la falta de pago de una beca a menores de una Comunidad Aborigen”.

Se solicitaron informes al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas acerca de las razones por las que no se habrían pagado becas de estudio a ocho (8) menores integrantes de la Comunidad Wangelen del Lago Puelo, provincia del Chubut, por la falta de otorgamiento de la personería jurídica. Se requirió también copia de los antecedentes que obran en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas. El I.N.A.I. aún no ha respondido al requerimiento efectuado.

b) “C.G. solicita la intervención de esta Institución a fin de obtener el otorgamiento de becas para la educación secundaria y universitaria a integrantes de la Comunidad Aborigen Mapuche Raquithue”.

Relata que, en marzo de 1999, envió al I.N.A.I. documentación referida a becas de estudios secundarios y universitarios para seis jóvenes de esa comunidad. Durante los dos años anteriores, el peticionante se ocupó personalmente de la gestión pero, en la actualidad, no cuenta con medios económicos para continuarla. Agrega que las becas otorgadas fueron tramitadas por el expediente N° 3029/97 y la Resolución N° 1645/97. Actualmente, tiene noticias de que no habría posibilidad de continuar la gestión.

Se solicitaron informes al I.N.A.I. a fin de conocer el estado del trámite, si hubo resolución o, en su caso, qué razones impedirían el otorgamiento. La respuesta da cuenta del curso del trámite para la continuación del subsidio que apoya el proceso educativo de los miembros de la Comunidad Mapuche Raquithue. El Director del Instituto Nacional pone de manifiesto que la demora se debió a la tardía solicitud de las becas, que esta solicitud se realizó el 3/4/99 y atribuye la demora a la presentación de documentación incompleta.

Si bien el trámite se encuentra avanzado, aún no fue aportada la documentación requerida a la Comunidad: balance, acta de asamblea donde la Comunidad decide solicitar el subsidio, acta de asamblea actualizada con designación o renovación de autoridades.

Esta Defensoría del Pueblo de la Nación actuó de nexo y colaboró comunicando al interesado la contestación del I.N.A.I. a fin de que se cumplieran los requisitos faltantes. A pesar de efectuar lo solicitado, el interesado informó que al 2 de agosto de 1999 las becas no habían sido otorgadas. Esta noticia dio lugar a una nueva requisitoria al mismo organismo en fecha 8 de setiembre de 1999. Se informó a esta Institución que al 5 de octubre de 1999 el expediente se encontraba a la firma del Secretario de Desarrollo Social de la Nación desde el 23 de setiembre.

En consecuencia, ante al marcada disfuncionalidad, el 2 de noviembre de 1999 se dirigió al titular de la mencionada Secretaría un nuevo pedido de informes en el que especialmente se solicita que informe si ha recaído resolución administrativa sobre el expediente N° 3402/99. La falta de respuesta y el cambio de autoridades motivó la realización de un nuevo pedido al Secretario de Promoción Social del Ministerio de Acción Social y Medio Ambiente que, a su vez, debió ser reiterado el 8 de marzo de 2000 ante la falta de respuesta.

Finalmente, con fecha 29 de marzo se recibió una nota del titular del I.N.A.I. en la que da cuenta de lo siguiente: "...No ha recaído resolución administrativa sobre el expediente N° 3402/99, por cuanto razones estrictamente presupuestarias impidieron el pago del monto solicitado...".

Esta investigación pone en evidencia una disfuncionalidad administrativa fundada en la demora de más de un año para la resolución de un reclamo puntual. Al mismo tiempo, se resta continuidad, coherencia y seriedad a las obligaciones asumidas por el Estado en el marco de la aplicación de políticas públicas para la promoción de derechos humanos de índole económico-social. En este caso, el derecho a la continuación del proceso educativo iniciado y promovido a instancias del Estado.

En consecuencia, se recordó el contenido del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del 16 de diciembre de 1966, proclamado y adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas por Resolución 2200 A (XXI) e incorporado al artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional.

Por último, se dirigió una **Recomendación** a la Secretaría de Desarrollo Social del Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente, en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284, para que, en el corto plazo, se arbitren las medidas favorables para el otorgamiento de las becas tramitadas en el expediente 3402/99 a estudiantes pertenecientes a la Comunidad Mapuche Raquithue, a fin de no frustrar el proceso educativo iniciado y promovido por el Estado Nacional. Fue favorable la respuesta ofrecida por esa Secretaría de Estado.

Los dos ejemplos brindados tienen por finalidad ilustrar acerca de la falta de cumplimiento de los objetivos planteados por el mismo I.N.A.I. para el presupuesto 2000.

1.1.5. Parques Nacionales. Tierras ocupadas por descendiente de aborígenes originarios.

G.G. solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación ante la oposición a que se ocupen tierras de sus ascendientes ubicadas en el Parque Nahuel Huapi, Manso Inferior, por parte del personal de Parques Nacionales.

En relación a sus orígenes, la quejosa relata que sus "...abuelos entraron en la región en el año 1898 y se enraizaron en la región, creando el primer molino harinero de la zona el cual está registrado en los libros de la historia de la provincia. En los mapas del Parque Nacional Nahuel Huapi, figura como poblador y ocupante de dicho campo mi abuelo N.G. y, con certificación del Juez Oscar Lamfré, se nombra como único heredero a mi padre, J.P.G....".

Se solicitaron informes a la Administración de Parques Nacionales, respondiéndose en fecha 16 de marzo de 2000 que: "1°- Los actuales ocupantes de las tierras fiscales de la zona del Lago Steffen, costa del Río Manso, dentro de la jurisdicción del Parque Nacional Nahuel Huapi son: E.H., como representante de la población y D.B. Además reside en forma esporádica el Sr. R.F. (...) 3°.- Si bien son Mapuches, no pertenecen a ninguna comunidad aborígen...". La Resolución N° 154/91 regula la relación jurídico-administrativa de la población de las áreas de Parques Nacionales.

El artículo 1° de esta Resolución establece: "La Administración de Parques Nacionales, a partir de la firma de la presente resolución, sujetará su relación jurídico-administrativa con los pobladores asentados en tierras fiscales de su Jurisdicción, a las disposiciones siguientes: inc. a) el reconocimiento del asentamiento estará limitado a los pobladores de nacionalidad argentina, titulares de Permiso Precario de Ocupación y Pastaje o sus herederos legales. No se reconocerá más de un asentamiento por Permiso Precario de Ocupación y Pastaje original, independientemente del número de herederos legales del titular. El Directorio de la Administración de Parques Nacionales, a propuesta de la Intendencia respectiva y previo informe favorable de las dependencias técnicas correspondientes, **podrá incluir excepcionalmente en el presente reconocimiento casos de pobladores que no se encuentran amparados por Permiso Precario de Ocupación y Pastaje.** inc. b) El grupo familiar compuesto dentro del marco fijado en el inciso a) deberá designar un representante o apoderado que, con tal carácter y en nombre y representación de los componentes de la población, será la única persona con capacidad de gestión ante la Administración y a través de la cual ésta reconocerá los derechos y deberes y determinará las obligaciones que correspondan al asentamiento. El representante será designado mediante poder especial y deberá residir en forma permanente en la población. inc. c) Para su reconocimiento como tales, los pobladores que se encuadren en los términos del inciso a) deberán haber residido en el lugar y usufructuado el permiso en forma ininterrumpida durante por lo menos los últimos 20 años, constituyendo las actividades autorizadas que desarrollan dentro de la jurisdicción de la Administración de Parques Nacionales, la principal fuente de sustento del grupo familiar".

A su vez, el artículo 3° señala: "**No obstante lo dispuesto en la presente, la Administración se reserva el derecho a proponer reubicaciones...**".

Se responde en fecha 15 de agosto de 2000: "... El poblador N.G. era titular del permiso precario de ocupación N° 063 (Resolución N° 1328/39, Expte. A.P.N. N° 1674/36). Posteriormente, por Resolución N° 8087/47 e indicación de la entonces Comisión Nacional de Zonas de Seguridad, se dejó sin efecto dicho permiso con la obligación de desalojar el

lugar. La Resolución N° 778/69 mantiene la caducidad del permiso, sin que el ocupante diera cumplimiento a la misma hasta el presente. Finalmente, la Resolución A.P.N. N° 2059/79 declara formalmente la nulidad del permiso precario de marras e intima a la Sucesión G. al retiro de mejoras e instalaciones existentes en el predio, sobre el cual -además- se adeudaban pagos en concepto de derechos de pastaje. Posteriormente, la Resolución N° 816/80 hace extensiva las disposiciones de la anterior a todos los ocupantes que, por cualquier motivo, se encuentren en el sector a desalojar (artículo 1°).

El 24 de noviembre de 1994, la Intendencia del Parque Nacional Nahuel Huapi intimó a la señora G.G. a retirar las instalaciones ubicadas en la zona del “Manso Inferior”, por no contar con la correspondiente autorización de esta Administración, revistiendo en consecuencia la aludida persona condición de intrusa, conforme los términos del artículo 12 de la Ley N° 22.351”.

En fecha 24 de abril de 1995, se volvió a intimar a la señora G. mediante Nota N° 245 de la Intendencia del mismo Parque Nacional, pero no se presentó a regularizar su situación “...ni desmanteló el inmueble ubicado en el lugar de la población Natael Gallardo. En consecuencia, con fecha 8 de mayo de 2000 se procedió al desarme de la estructura de vivienda existente en el lugar, elaborándose el acta correspondiente...”. Destaca en el último párrafo que “... la señora G. no cumple los requisitos exigidos por la Resolución N° 154/91 para ser reconocida por esta Administración como pobladora del Parque Nacional Nahuel Huapi y, en cumplimiento de Resoluciones firmes, se ha procedido a dar cumplimiento a lo dispuesto en los actos administrativos reseñados”.

La interesada fue notificada de la respuesta de la Administración de Parques Nacionales y, en consecuencia, informó al Defensor del Pueblo que había cumplido con el pago de los derechos de pastaje. Acompañó documentación probatoria del pago y demás trámites efectuados ante la Intendencia de Parques Nacionales a fin de que las liquidaciones del permiso de pastaje se efectúen a nombre de N.G. y no de O.G., su hermano fallecido.

A su vez, la señora G.G. solicitó autorización para reconstruir la cabaña de aproximadamente 36 m² que se incendiara en 1988, a fin de asistir a grupos de excursionistas a caballo que recorren la zona y visitan el molino construido en 1910 y también para realizar tareas de promoción poblacional y turismo de aventura. **Obran testimonios de pobladores de El Bolsón, provincia de Río Negro, aseverando la permanencia de la interesada en el predio del que fuera desplazada.**

Si bien la A.P.N. tiene facultades y atribuciones legales sobre su jurisdicción, que se encuentran establecidas en la Ley N° 22.351, no deja de ser cierto que tiene obligaciones establecidas en la Constitución Nacional y tratados internacionales de los que es parte la República Argentina, cuyo rango es superior a las leyes (artículo 75 inciso 22 C. N.).

La Constitución Nacional prescribe expresamente en el artículo 75 inciso 17 la obligación de otorgar a los Pueblos indígenas originarios de nuestro país y a sus comunidades, tierras aptas y suficientes para el desarrollo humano. Asimismo, el Convenio 169 de la OIT “sobre los pueblos indígenas o tribales en los países independientes”, ratificado por nuestro país el 3 de junio de 2000, reconoce que sólo excepcionalmente se autoriza el desplazamiento de los pueblos indígenas, siempre y cuando se haya obtenido el consentimiento libre e informado de las comunidades afectadas y, en lo posible, se las debe

autorizar a regresar a sus tierras cuando cesen los motivos que originaron el traslado temporario. Pero, no siendo los motivos transitorios, se les debe proporcionar tierras de por lo menos igual calidad para que puedan satisfacer sus necesidades materiales y asegurar su desarrollo futuro o, si lo prefieren, recibir una indemnización apropiada.

En consecuencia, se realizó una recomendación en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284 a la Administración de Parques Nacionales, a fin de que A) se estudien alternativas de reubicación para la pobladora G.G. y su grupo familiar, quien resulta ser pobladora originaria del Parque Nacional Nahuel Huapi, Manso Inferior; B) se otorgue permanencia en el lugar conforme su calidad de pobladora originaria de origen mapuche; y C) se restituya la vivienda que estuvo ubicada en el Manso Inferior, en la Población Gallardo, hasta el 8 de mayo 2000. A la fecha, no se recepcionó respuesta alguna.

1.1.6. Provincia de Río Negro. Falta de tutela a los derechos de pobladores indígenas

A.H., del Centro Mapuche “Tequel Mapu”, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación ante un conflicto suscitado entre integrantes de la Comunidad Mapuche y el propietario de un fundo debido a su negativa a prestar servidumbre de paso.

El problema planteado se refiere al litigio existente entre dos familias mapuches y un empresario de nacionalidad alemana, propietario de tierras colindantes ubicadas en la localidad de El Bolsón, provincia de Río Negro.

El conflicto surge cuando el señor M.N. niega a las familias M. y A. hacer uso de un camino vecinal de acceso a la ruta provincial N° 258, que tradicionalmente fue paso de servidumbre, tal como consta en el plano según mensura que autoridades municipales entregaran a los interesados.

El Director de Tierras del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Río Negro informa al Defensor del Pueblo de la citada provincia lo siguiente: “En el Duplicado de Mensura N° 2080 registrado por la Dirección de Catastro y Topografía con fecha 25/08/75 y que incluye las parcelas 3857 y 3758 (hoy propiedad privada) **se consigna como hecho existente una “huella” que comunica la ocupación del Sr. M.R.A. con un camino vecinal (ripio) que empalma con la ruta N° 258.** Los antecedentes de A.Y.H., esposa de M.R.A. y su núcleo familiar, están agregados al expediente N° 301.758/75. Destaco a Ud. que el Sr. M.R.A. es titular del Permiso Precario de Ocupación N° 277 de fecha 02/12/98. No ha sido factible hallar antecedentes relacionados con la Sra. B.C. de M. y/o su esposo A.M. De acuerdo al Boleto de Compraventa agregado a fs. 74 del expediente administrativo N° 301.758/75, se trataría de la adquisición de 2 hectáreas al Sr. F.Q., propietario de una fracción mayor individualizada en el Duplicado de Mensura N° 2007 como parcela 3757. Si bien las tierras en las cuales se ubica el acceso motivo del conflicto han salido del dominio del Fisco de la Provincia, informo a Ud. que las mismas se encuentran **afectadas de pleno derecho y a perpetuidad a la servidumbre administrativa de caminos y vías de comunicación (Art. 65 Ley N° 279)** no existiendo en esta Dirección antecedentes de que se haya hecho uso de tal servidumbre administrativa”. Lo expuesto anteriormente indica que se estaría cercenando un derecho adquirido por las familias mapuches que son parte en el conflicto.

El artículo 14 de la Constitución Nacional consagra que “Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme las leyes que reglamentan su ejercicio; a saber: ...de entrar, permanecer, transitar y salir del territorio argentino; (...) de usar y disponer de su propiedad...”.

A su vez, el Código Civil establece lo siguiente en el art. 3039: “Cumpliendo con la obligación de tolerar o abstenerse, que se deriva de la servidumbre, el propietario de la heredad sirviente conserva el ejercicio de todas las facultades inherentes a la propiedad. Así, puede hacer construcciones sobre el suelo que debe la servidumbre de paso, con condición de dejar la altura, el ancho, la luz y el aire necesarios a su ejercicio”. El artículo 3020 del C.C. prescribe: “El propietario de la heredad dominante puede ejercer su derecho en toda la extensión que soporten, según el uso local, las servidumbres de igual género de la que se encuentra establecida a beneficio de su heredad”. El art. 3006 del C.C., norma de orden público, indica: “Las servidumbres reales consideradas activa y pasivamente son inherentes al fundo dominante y al fundo sirviente y siguen con ellos a cualquier poder que pasen; y no pueden ser separadas del fundo, ni formar el objeto de una convención, ni ser sometidas a gravamen alguno”.

Por otra parte, el artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, norma con jerarquía constitucional (art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional) establece que: “Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta declaración y contra toda provocación a tal discriminación”.

En consecuencia, se exhortó a la Subdirección de Tierras del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Río Negro a fin de que se arbitren las medidas necesarias tendientes a hacer efectivo el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley Provincial N° 279 y comunicar fehacientemente al propietario de las parcelas N° 3857 y N° 3858 del paraje Mallín Ahogado (El Bolsón), departamento de San Carlos de Bariloche, provincia de Río Negro, según el Duplicado de Mensura N° 2080 registrado por la Dirección de Catastro y Topografía, con fecha 25 de agosto de 1975, la existencia de la servidumbre de paso en el predio que permite la comunicación con un camino vecinal que empalma con la Ruta Vecinal N° 258.

La respuesta de la Secretaría de Estado de Producción, Dirección de Tierras y Colonización, de la provincia de Río Negro comunica la decisión favorable a la garantía del derecho de servidumbre de paso en favor de los quejosos. Esta decisión fue informada a los interesados a través de esta Defensoría del Pueblo de la Nación.

1.2. Discapacidad

La problemática relativa a la discapacidad, desde la creación de esta Institución, ha ocupado un lugar preponderante junto con la relacionada a actos de discriminación de diversa índole.

Es así que desde la actual gestión esas cuestiones han comenzado a tratarse dentro de los ejes información, difusión y acciones específicas.

Sabemos que la información es un medio necesario, junto con la difusión y acciones específicas, para hacer de las situaciones problemáticas y dificultosas de los ciudadanos, soluciones conclusivas tendiendo a alcanzar modificaciones estructurales.

En general, los ciudadanos no se encuentran informados sobre los derechos que los asisten y aceptan pasivamente las irregularidades. Para ello, la función del Defensor del Pueblo de la Nación es la de brindar información. Así, la difusión en medios masivos de comunicación contribuye a que los ciudadanos comiencen a interiorizarse acerca de sus derechos y deberes como ciudadanos. De modo que la tríada “información, difusión y acciones específicas” marca el camino hacia un programa eficaz.

De las presentaciones efectuadas durante el año 2000 sobre la discapacidad de las personas, se han destacado los siguientes planteos:

1.2.1. Irregularidades en la satisfacción de las necesidades básicas

Desatención de las necesidades básicas de 500 familias de discapacitados, falta de sillas de ruedas, medicación, dificultades para tramitar D.N.I., imposibilidad de acceder a las escuelas y a centros de rehabilitación.

1.2.2. Incumplimiento del art. 8° de la Ley N° 22.431 y del art. 11 de la Ley N° 24.308

En relación a la problemática surgida por el incumplimiento del artículo 8 que obliga al Estado Nacional, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y la Municipalidad de la Ciudad de Bs. As. a ocupar personas discapacitadas que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción no inferior al 4% de la totalidad de su personal, la Defensoría del Pueblo está abocada a la implementación de acciones para que se haga efectivo el cumplimiento de dicha disposición. Además, el artículo 11 dispone que estos organismos están obligados a otorgar la concesión de espacios a personas con discapacidad para la instalación de pequeños comercios en toda sede administrativa.

Esta prescripción no se cumple en la totalidad de los entes mencionados. Por consiguiente, el Defensor del Pueblo de la Nación, consciente de la importancia de esta disposición, desde los inicios de su gestión comenzó a trabajar sobre esta problemática. Como consecuencia de esta preocupación, se solicitaron informes al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente, a la Intendencia Municipal de Aristóbulo del Valle, pcia. de Misiones, al Ministerio de Bienestar Social de la Mujer y la Juventud, a la Subsecretaría de Trabajo y Empleo. Además, se mantuvieron entrevistas con el Presidente de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas Discapacitadas.

Por otra parte, se orientó a los representantes de la O.N.G. de Aristóbulo del Valle “Asociación Civil de Padres en apoyo al discapacitado” en la tramitación de D.N.I. de muchos pobladores del lugar. La obtención de D.N.I. les posibilitaría la tramitación de las pensiones asistenciales.

1.2.3. Desconocimiento por parte de empresas de transporte público de los pases libres

Se presentaron varias solicitudes telefónicas y escritas pidiendo la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación ante la irregularidad en la que incurrieron varias empresas de

Transporte Automotor Público Colectivo de Pasajeros al negar el derecho al tránsito de aquellas personas que, por su discapacidad, utilizan pases libres de transporte. Así también, se verificaron denuncias respecto a la negativa de estas empresas de expedir el respectivo boleto ante la presentación del pase otorgado por la Subsecretaría de Transporte Terrestre del Ministerio de Infraestructura y Vivienda.

El artículo 20 de la Ley N° 22.431 -Sistema de Protección Integral de Personas Discapacitadas- establece: “Las empresas de transporte colectivo terrestre sometidas al contralor de la autoridad nacional deberán transportar gratuitamente a las personas discapacitadas en el trayecto que medie entre el domicilio del discapacitado y el establecimiento educacional y/o de rehabilitación al que deban concurrir. La reglamentación establecerá las comodidades que deben otorgarse a los discapacitados transportados, las características de los pases que deberán exhibir y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma”.

Es competencia de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte proteger los derechos de los usuarios e intervenir sin demora cuando considera que algún acto o procedimiento de una empresa sujeta a su jurisdicción es violatorio de normas vigentes (Decreto N° 1388/96).

Esta Defensoría del Pueblo de la Nación reclamó a ese organismo de control el cumplimiento de su deber de fiscalización, en concordancia con lo dispuesto por el Decreto N° 1395/98 referido al Transporte Automotor de Pasajeros -Régimen de penalidades por infracciones a las disposiciones legales y reglamentarias en materia de transporte por automotor de jurisdicción nacional.

La falta de intervención del organismo de control involucrado implicó un incumplimiento de sus deberes legales y funcionales respecto a la fiscalización para garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios.

Por todo lo expuesto, se le **recordó** a la C.N.R.T. **sus deberes legales y funcionales** respecto a la fiscalización y control del transporte así como a la aplicación de las sanciones previstas, a fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios con movilidad y comunicación reducidas, tutelados por la Ley de Orden Público N° 22.431 y los arts. 14 (derecho a transitar libremente), 16 (derecho a la igualdad) y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional.

Dicha Resolución fue puesta en conocimiento de la Secretaría de Transporte.

Se recibió una respuesta positiva de la C.N.R.T. Esta Institución no volvió a recibir denuncias de los usuarios.

1.2.4. Accesibilidad

a. Barreras arquitectónicas. Falta de rampas

La interesada, que padece una discapacidad motora, se queja porque no puede ingresar al edificio donde se ubica el Centro Cultural “Eugenio Flavio Virla”, dependiente de la Universidad Nacional de Tucumán, por no haber una rampa de acceso.

Ello le impide trasladarse al Auditorio en el cual se realizan jornadas culturales, artísticas, periodísticas y encuentros de post-grado en diferentes disciplinas relacionadas con su profesión.

La circunstancia denunciada por la interesada y corroborada por esta Institución revela no sólo la violación de los derechos humanos de un amplio grupo de personas sino también el incumplimiento flagrante a normas legales concretas sobre discapacidad.

Se recomendó a la Universidad Nacional de Tucumán que arbitre las medidas necesarias tendientes a hacer accesible, *en forma inmediata*, el ingreso al Centro Cultural “Eugenio Flavio Virla” de esa Universidad y a emprender la adecuación de todos los edificios donde brinda sus servicios con el fin de hacerlos completa y fácilmente accesibles a las personas con movilidad reducida, de conformidad con lo establecido por los artículos 20 y 21 de la Ley N° 22.431, modificada por la Ley N° 24.314 y su Decreto Reglamentario N° 914/97.

b. Transporte Público de Pasajeros

Esta Institución continuó interviniendo ante la falta de accesibilidad al transporte ferroviario, toda vez que siguieron ingresando denuncias por incumplimientos tanto del Concesionario (T.B.A.) como de la Comisión de Control (C.N.R.T.) respecto de la protección de los derechos de las personas con movilidad y comunicación reducidas.

A pesar de que la Secretaría de Transporte de la Nación tomó conocimiento fehaciente de los incumplimientos mencionados, **no arbitró las medidas necesarias para subsanar e impedir la continuación de las irregularidades cometidas.**

En consecuencia, se recomendó al señor Ministro de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación que exija el cumplimiento de la Ley Nacional N° 22.431, su modificatoria N° 24.314 y el Decreto N° 914/97 por parte de aquellos organismos que se encuentran bajo la dependencia del Ministerio a su cargo.

1.2.5. Dificultades para el acceso a información

Mediante recomendación, se logró que las empresas Telecom, Edenor y Edesur confeccionaran facturas en sistema Braille. Asimismo, se recomendó a otras prestatarias de servicios públicos que procedieran en el mismo sentido.

Se efectuó una recomendación al COMFER para que instrumente las medidas necesarias para:

- 1) implementar el sistema de subtulado en todos los canales de televisión y teatros estatales de acuerdo a las posibilidades que tal sistema acepte;
 - 2) implementar en forma paulatina la incorporación de dicho sistema en los canales privados de televisión y teatros;
 - 3) propiciar la incorporación del sistema de subtulado en todos los actos culturales para posibilitar la concurrencia de las personas con discapacidad (sordomudos e hipoacúsicos).
-

2. Derecho de propiedad

La tutela del derecho humano a la propiedad, en lo que se refiere al ahorro, los bienes registrables sujetos a modalidades específicas para su adquisición, las formas de asociativismo sujetas al control del Estado (a las que aportan miles de afiliados que ven diluido su poder de reclamo en la forma asociativa) y los planes promovidos por el mismo Estado para incentivar la compraventa de automotores fueron también objeto de investigación. Algunas denuncias debieron ser puestas en conocimiento del Ministerio Público Fiscal debido a la gravedad que revestían y a la cantidad de afectados por un mismo problema, sea por la estafa de sus expectativas a una vivienda propia o por la falta de fiscalización de los organismos del Estado.

2.1. Su tutela a través de organismos de fiscalización

2.1.1. Inspección General de Justicia

a. Demora en los plazos de las investigaciones efectuadas. Sumario administrativo.

Mediante la Resolución D.P. N° 511/00, de fecha 16-05-00, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó a la Inspección General de Justicia que arbitre las medidas tendientes para agilizar los plazos de las investigaciones en las que se imputan irregularidades a las sociedades administradoras de planes de ahorro para fines determinados y/o de capitalización y ahorro. **Toda demora trasunta en un perjuicio para los suscriptores de dichos planes y una falta de protección del interés público comprometido en las operatorias.** Asimismo, se procedió a recordar los deberes legales y funcionales de dicho organismo a la luz de lo dispuesto por los artículos 6° y 9° de la Ley N° 22.315 y concordantes del Decreto N° 142.277/43; conforme lo prevé el artículo 28 de la Ley N° 24.284.

Habiéndose corroborado la extrema demora en el trámite y el riesgo que esto comporta a los suscriptores, se pusieron en conocimiento del señor Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación los antecedentes del caso.

En consecuencia, se tomó conocimiento de que, mediante Disposición de la Subsecretaría de Justicia y Asuntos Legislativos N° 34 de fecha 16-05-00, se ordenó instruir sumario administrativo a fin de esclarecer el hecho denunciado y, en su caso, deslindar las responsabilidades disciplinarias.

En tal sentido, la Dirección de Sumarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos informó que procedió a sustanciar el sumario administrativo correspondiente, el que tuvo trámite bajo el expediente N° 124.935/00 M.J.y D.H. En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 3° del Reglamento de Investigaciones Administrativas - Decreto N° 467/99, se notificó a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, la cual comunicó a la instrucción que “asumirá el rol de parte acusadora”.

Sin embargo, conforme lo resuelto con fecha 09-11-00 por la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, se hizo saber al señor Instructor “que, respecto de los hechos que constituyen el objeto procesal del sumario que tramita por Expte. N° 124.935/00 M.J. de su registro, no existe una denuncia previa en esta sede. No obstante ello, esta Fiscalía ha adoptado oportunamente el rol de parte acusadora en los términos del art. 3° del R.I.A. Dec.

Nº 467/99, temperamento que reitera en un todo”. Asimismo, se solicitó al señor Instructor “que, de entender que el Dictamen Nº 190 es, a su respecto, de cumplimiento obligatorio, se eleven estas actuaciones a la autoridad administrativa que dispuso su instrucción y ordenó la comunicación a esta Fiscalía, a fin de que se expida...”.

Atento a ello, se cursó un pedido de informe a la Subsecretaría de Justicia a fin de conocer el estado de trámite del sumario administrativo en cuestión y, en consecuencia, el rol que cumple la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, del que se aguarda respuesta.

b. Planes de ahorro irregulares. Falta de entrega de viviendas comprometidas en contratos de sociedades civiles que configuraron planes de ahorro previo irregulares

Se iniciaron ante el Defensor del Pueblo de la Nación la cantidad ciento ochenta y siete actuaciones en las que se denuncia el incumplimiento de contratos de sociedades civiles, las que fueron promocionadas a través de distintas mutuales con la anuencia del Instituto Nacional de Acción Mutua (I.N.A.M.), posteriormente denominado I.N.A.C.Y.M. y, en la actualidad, I.N.A.E.S.

Es importante destacar que, entre los denunciados, se presentó ante esta Institución una Comisión de Vecinos suscriptores de las sociedades civiles conocidas como DOCENLOM, Viviendas Trabajadores Autónomos, Convocatoria Docente Sociedad Civil y Complejo Habitacional Nuevo Suterh II. El objeto de esta presentación, avalada por 461 firmas, es exigir la intervención del Estado Nacional y Provincial para que se regularicen los planes de vivienda.

En la documentación aportada en las diversas denuncias y de las investigaciones realizadas por esta Institución, se corrobora que estos contratos se originaron al amparo de organizaciones mutuales y sindicales y se desprendieron de ellas constituyendo una sociedad civil en la apariencia, ocultando el fin de lucro a través de la toma del ahorro público.

Durante los diez o más años de vigencia de estas operatorias y pese a las quejas y denuncias fundadas de los interesados damnificados, no se encontraron respuestas eficaces que hicieran cumplir la ley y encausaran la operatoria o bien la cancelaran, según hubiese correspondido.

Sin embargo, resultan inocultables los elementos que identifican las sociedades civiles mencionadas con planes de ahorro previo según la normativa vigente.

Con esta apariencia, actuaron pretendiendo eludir el control estatal previsto en la Ley Nº 22.315 que regula la actividad de la Inspección General de Justicia. Ello es así toda vez que la captación del ahorro del público, con excepción de las entidades financieras, se encuentra sometida al control de este Organismo, a través del Departamento de Control Federal del Ahorro.

Esta situación facilitó el desarrollo de una actividad que deberá también ser analizada en el ámbito del Ministerio Público Fiscal para determinar si se configura un delito de acción pública por parte de quienes actuaron como administradores de los planes irregulares de ahorro previo. El caso de V.I.T.U.M. Soc. Civil ha llegado a la justicia comercial nacional y quedó firme la resolución de la Inspección General de Justicia. Así, quedó configurado un

caso testigo, que permite actuar en las demás denuncias de los suscriptores de otros planes de viviendas mencionados.

Se agregan también elementos que corroboran una relación fáctica y jurídica indudable entre la Asociación Mutual de Trabajadores Autónomos con la Sociedad Civil Viviendas Trabajadores Autónomos.

La constitución de una sociedad civil, promovida y auspiciada por una mutual, induce a los mutualistas a falsas expectativas y burla la seguridad jurídica y el debido resguardo a la fe pública que debe rodear la promoción y la toma del ahorro público que, como se manifestó previamente, afecta sensiblemente el interés social.

Si bien las denuncias se realizan en un mismo período temporal, el primer caso donde se resolvió el cese de la operatoria es el de Viviendas de Trabajadores de las Universidades Nacionales (V.I.T.U.N.). Así, por Resolución N° 741/98 de fecha 29 de julio de 1998, se decretó el cese de las operaciones, fundando la medida en la irregularidad de la operatoria y se pidió la intervención judicial a título de medida cautelar, con desplazamiento de las autoridades y la designación de un administrador a efectos de que adopte las medidas procedentes para el resguardo de los bienes sociales y los fondos e intereses de los suscriptores.

La I.G.J. demoró largamente el cese de las demás operatorias irregulares, sobre las que pesan denuncias de sus adherentes, similares a las de V.I.T.U.N. Entre ellas, las que revisten mayor gravedad son: DOCENLOM, Viviendas Trabajadores Autónomos, Convocatoria Docente Sociedad Civil y Complejo Habitacional Nuevo Suterh II.

En consecuencia, esta Institución dictó la Resolución D.P. N° 930 del 29 de noviembre de 2000 por la cual se recomendó a la I.G.J., en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284, que en el ejercicio de las facultades de fiscalización previstas en el artículo 9° de la Ley N° 22.315 y, a la brevedad, dicte el acto administrativo correspondiente, conforme los antecedentes que obran en el organismo respecto de las operatorias irregulares de los planes de viviendas mencionados.

La urgencia de dichas medidas responde a que son necesarias para facilitar, en lo posible, una recomposición de la caótica situación en que se encuentran estas operatorias.

Finalmente, la Inspección General de Justicia respondió inmediatamente e informó acerca del dictado de cuatro resoluciones bajo la siguiente identificación: Resolución I.G.J. N° 1349, de fecha 28 de noviembre de 2000 recaída respecto de DOCENLOM Soc. Civil; la Resolución I.G.J. N° 1350 de fecha 30 de noviembre de 2000, recaída en los expedientes sobre el Complejo Habitacional Nuevo Suterh Sociedad Civil; la Resolución I.G.J. N° 1353 de fecha 30 de noviembre de 2000, recaída respecto de Viviendas Trabajadores Autónomos Monte Grande 2° Sociedad Civil; y la Resolución I.G.J. N° 1367 de fecha 5 de diciembre de 2000, con relación a Convocatoria Docente Sociedad Civil.

Esta Defensoría del Pueblo de la Nación no compartió el criterio de la I.G.J. en cuanto reservó los expedientes en los que se investigaron estos planes de viviendas a la espera de la resolución judicial del tribunal que actuó en el caso de V.I.T.U.N. **La obligación de fiscalización debe ser cumplida hasta agotar su objeto en la instancia administrativa; de lo contrario, se estarán incumpliendo los deberes impuestos.**

Asimismo, recientemente el Defensor del Pueblo de la Nación remitió al Procurador General de la Nación los antecedentes acumulados en la investigación por cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 26 de la Ley N° 24.284 ante la presunción de que se configuren hechos delictivos de acción pública que tenga como damnificados a los suscriptores de los planes irregulares de ahorro previo.

2.1.2. Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social. Cooperativas y Mutuales

Como consecuencia de la demora, corroborada durante el año 2000, en el ejercicio de las funciones de fiscalización previstas en la Ley N° 20.321 y su modificatoria N° 25.371, el Decreto N° 721/00 y la Resolución N° 28/2001, y como consecuencia de la falta de respuesta a los pedidos de informes efectuados por esta Institución en el marco de diversas actuaciones, se promovió una actuación de oficio a fin de investigar los hechos aludidos y, en su caso, adoptar las medidas necesarias para solucionar la cuestión.

En veintiséis actuaciones que tramitan en la Defensoría del Pueblo de la Nación se investigan hechos y circunstancias que involucran el desempeño del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, I.N.A.E.S. (ex-INACYM).

De la evaluación que se efectuó se llegó a la conclusión de que el I.N.A.E.S. no ha dado respuesta a los requerimientos cursados o lo hizo en forma extemporánea. Esa actitud generó en esta Institución la necesidad de reiterar cada requisitoria en un promedio de tres veces, lo que confirma una seria disfuncionalidad que condice con el grado de demora en los trámites que son de la competencia de ese Instituto.

Se evaluó en consecuencia el grado de cumplimiento de la obligación de colaboración consagrada en el artículo 24 y 25 de la Ley N° 24.284 en cuanto se refiere al entorpecimiento u obstaculización de las funciones del Defensor del Pueblo de la Nación, en consonancia con el artículo 239 del Código Penal el cual sanciona con prisión de quince días a un año a la persona que "...resistiere o desobedeciere a un funcionario público en el ejercicio legítimo de aquel o en virtud de una obligación legal". En consecuencia y a fin de obtener en tiempo y forma la debida respuesta a los requerimientos formulados y los que en el futuro se formulen al Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, se comisionó a un grupo de funcionarios públicos a fin de obtener las respuestas ciertas, tomando vista de los expedientes en la sede de ese organismo y facultándolos a tomar fotocopias de las piezas que consideren de interés para la investigación. En caso de negativa por parte del Organismo requerido, se autoriza a estos agentes a labrar el acta correspondiente, con el debido apercibimiento expreso de lo dispuesto en el artículo 239 del Código Penal.

Durante el mes de enero y febrero del año 2001, se realizaron diversas inspecciones donde se tomó vista de varias de las actuaciones, corroborándose serias demoras en detrimento del interés general, de ciertas mutuales como de sus afiliados. Ello dio lugar también a reiteraciones y pedidos de informes ampliatorios.

Cabe destacar que, mediante la Resolución D.P. N° 0026/01, el Defensor del Pueblo de la Nación formuló una recomendación y un recordatorio de los deberes legales y funcionales al Directorio del I.N.A.E.S., ante la demora en el ejercicio de sus facultades de contralor respecto del Circulo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina, Asociación Mutual.

Ello así, por cuanto como consecuencia de las investigaciones realizadas tomó conocimiento de que, en el expediente N° 859/99 del citado organismo de fiscalización, tramitó la impugnación del acto eleccionario de integrantes de los órganos sociales y de representantes; como así también la asamblea general extraordinaria, celebradas los días 11 y 29 de noviembre de 1999 respectivamente.

Toda vez que el organismo de fiscalización no se expidió sobre el particular, oportunamente, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil en autos: “Borgobello, Ramón c/Instituto de Acción Cooperativa y Mutual y otro s/ amparo”, resolvió que “...**el organismo de contralor y fiscalización, en ejercicio de sus funciones legales específicas, resulta ser el idóneo para pronunciarse sobre la regularidad de lo obrado en el seno de la persona jurídica...**”.

Por lo tanto, el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social resultó ser la instancia natural y única para restablecer la normalidad de la entidad. Es su función, entonces, ejercer sus facultades fiscalizadoras y dictar los actos administrativos conducentes a ello sin demora alguna teniendo en consideración las modificaciones introducidas por la Ley N° 25.374, modificatoria de la Ley N° 20.321, el Decreto N° 721/00 y la Resolución N° 28/2001 en tanto establece las reglas de procedimiento para la comprobación y eventual aplicación a las mutuales de las sanciones previstas en la Ley N° 20.321 y, en su caso, la intervención y el retiro de autorización para funcionar.

En consideración a ello y habiéndose **corroborado la demora en el ejercicio de las facultades de fiscalización y control señaladas y que la misma redundaba en un severo daño al interés general** como también de la entidad mutual y de todos sus asociados, se recomendó al Directorio del I.N.A.E.S. que, en el plazo de cinco días a partir de la notificación de la resolución de marras, procediera a resolver la situación que atraviesa el Círculo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina Asociación Mutual, conforme a sus atribuciones.

Asimismo, se efectuó un recordatorio de los deberes legales y funcionales al Presidente del Directorio del I.N.A.E.S., deberes impuestos a su vez por la Ley N° 20.321 y su modificatoria, la Ley N° 25.371, como también lo dispuesto por el Decreto N° 721/00 y la Resolución N° 28/2001 del mismo Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social.

Finalmente, se puso en conocimiento de la Ministra de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación el contenido de la aludida resolución.

Por otra parte y como consecuencia de las denuncias formuladas en la Institución, se tomó conocimiento de la intervención de la Asociación Mutual del Personal del Instituto Nacional de Vitivinicultura, dispuesta por el ex-Instituto Nacional de Acción Mutual, con fecha **24 de febrero de 1993** y sucesivamente prorrogada en el tiempo, **habiendo vencido la última prórroga formal en agosto del año 1998**. Al respecto, se desconoce si se ha tomado conocimiento de acto administrativo alguno prorrogando la medida aludida.

Cabe destacar que toda intervención tiene por finalidad el saneamiento de la actividad institucional de la entidad intervenida hasta lograr su normalización.

En consecuencia, la posibilidad de saneamiento de la Asociación Mutual del Personal del Instituto Nacional de Vitivinicultura se hallaba ínsita con la intervención de marras y las

respectivas prórrogas. La inexistencia de activos para hacer frente a los pasivos hubiera determinado el retiro de la autorización para funcionar y la consecuente liquidación de la misma, conforme lo prescripto por el artículo 25 de la Ley N° 20.321 y su modificatoria Ley N° 25.374.

A tal efecto, correspondía al organismo de fiscalización realizar un seguimiento de las gestiones de las sucesivas intervenciones a fin de conocer el giro financiero de la mutual y, a la par, supervisar la gestión de los interventores designados.

No obstante, el criterio sostenido por el último de los interventores actuantes resultó impropio. Estimó que no era conveniente privilegiar los costos de una investigación sumaria por encima del pago del pasivo; criterio que no fue objetado por el organismo de fiscalización, máxime aún cuando se encontraban pendientes de cancelación el apoyo financiero oportunamente concedido por el ex-Instituto Nacional de Acción Mutua a la Asociación Mutua del Personal del Instituto Nacional de Vitivinicultura, refinanciado por el ex-Instituto Nacional de Acción Cooperativa y Mutua y habiéndose autorizado a los interventores a vender y/o gravar los inmuebles propiedad de la mutual para afrontar las deudas de la misma.

Así pues, la dilación en iniciar una auditoría contable imposibilitó conocer la situación económica financiera real de la entidad mutua y, en consecuencia, obstó a determinar y deslindar responsabilidades de los administradores de la mutual y la de los sucesivos interventores. Esto condujo a que, necesariamente, no se diera intervención a la Justicia Penal y/o se instaran las acciones judiciales pertinentes por ante los tribunales competentes por los daños y/o perjuicios a la entidad, conforme lo previsto por la precitada Resolución INAM N° 780/92.

En consecuencia, resultó inadmisibile que luego de transcurridos ocho años de dispuesta la intervención de la Asociación Mutua del Personal del Instituto Nacional de Vitivinicultura, el organismo de fiscalización de mutuales no hubiera adoptado una medida en concreto al respecto.

La inacción del organismo de fiscalización de mutuales coadyuvó a la licuación de los activos, siendo obra de las mismas gestiones de los interventores designados que la entidad haya sido calificada como deudora del Fisco.

Atento a ello, se propició recordar al Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social los deberes legales y funcionales, a tenor de las facultades atribuidas por el Decreto N° 420/96; a la vez que se le recomendó que inste las acciones tendientes a definir la situación institucional de la Asociación Mutua del Personal del Instituto Nacional de Vitivinicultura.

Asimismo, se estimó que correspondía poner en conocimiento de la situación de marras al señor Ministro de Desarrollo Social y Medio Ambiente; a la par de remitir los antecedentes del caso al Procurador General de la Nación, conforme con lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 24.284.

Finalmente, cabe resaltar que mediante la Resolución D.P. N° 4235/99, de fecha 06-12-99, se recomendó al ex-Instituto Nacional de Acción Cooperativa y Mutua que, en su carácter de autoridad de aplicación del régimen legal de mutualidades y cooperativas, arbitrara 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, 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.

Se hizo saber que se encontraba a consideración del Honorable Directorio de dicho organismo el proyecto de creación del Registro de Interventores de Mutuales, el que contemplaba que, entre otros requisitos, aquellos que aspiren a ser interventores o liquidadores en las asociaciones mutuales, deben presentar un certificado expedido por el Registro Nacional de Reincidencia y la Declaración Jurada de no estar inhibido o inhabilitado por el B.C.R.A. ni por el INACyM.

Entre tanto, con fecha 02-01-01, se publicó en el Boletín Oficial la Ley N° 25.374 por la que se modificó la ley orgánica de asociaciones de mutuales N° 20.321, la que dispone en el artículo 1° inciso b) “Elimínese el inciso c) del artículo 35”, que preveía la intervención de la entidad.

Seguidamente, el artículo 1° de la Ley Modificatoria N° 25.374 dispuso en el inc. c) “Agréguese como artículo 35 bis el siguiente: La autoridad de aplicación podrá solicitar al juez competente (...) 2. La intervención de los órganos de administración y Fiscalización de la mutual cuando realicen actos o incurran en omisiones que importen grave riesgo para su existencia”.

Como corolario de la nueva legislación, se concluye que a instancias del órgano de fiscalización de las mutuales, el juez competente deberá resolver la procedencia o no de la intervención de la entidad.

Se desconocen el procedimiento y la modalidad, como así también los requisitos que deberán reunir los interventores designados a tal efecto, lo que propició el inicio de una investigación de oficio a fin de proseguir con las averiguaciones.

2.2. Secretaría de Industria, Comercio y Minería

Plan Canje. Decreto N° 35/99: Segunda Operatoria.

1) Falta de recepción para la entrega y desguace de los vehículos dados de baja en los términos de la primera operatoria Plan Canje, Decreto N° 647/95.

Mediante la Resolución de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería N° 268/99, se habilitó a personas físicas y jurídicas a 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 N° 35/99 y 397/99. A tal efecto, debían obtener la documentación necesaria por ante la citada Secretaría.

En consecuencia, para que aquellas personas que adhirieron a la operatoria establecida mediante el Decreto N° 647/95 quedasen comprendidas al amparo del nuevo régimen, era necesario que hubieran dado la baja registral de sus vehículos y los hubieran entregado para su desguace y destrucción durante su vigencia.

A raíz de diversas presentaciones realizadas en la Institución, se advirtió la situación de aquellos particulares que adhirieron a la operatoria Plan Canje mencionada: oportunamente dieron de baja sus respectivos automotores, los que nunca fueron aceptados para la destrucción y desguace por causas ajenas a su voluntad y no se encontraban comprendidos por los beneficios de la segunda operatoria Plan Canje.

Dicha circunstancia motivó que el Defensor del Pueblo de la Nación recomendara a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del ex-Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos que, a) en su calidad de autoridad de aplicación de la operatoria “Plan Canje”, arbitrara las medidas tendientes para proteger y garantizar los derechos adquiridos por los particulares que adhirieron al régimen dispuesto por el Decreto N° 647/95 y que, como consecuencia, dieron de baja el automotor de su dominio, no pudiéndolo entregar en desguace y destrucción por causas ajenas a su voluntad, y b) quedasen comprendidas por los beneficios que instauró el Poder Ejecutivo Nacional mediante los Decretos N° 35/99 y 397/99.

A raíz de ello, la Subsecretaría de Industria indicó los pasos a seguir por las personas que no entregaron el vehículo por el anterior Plan Canje habiendo realizado la baja en el registro respectivo a fin de ser incluidos en la nueva operatoria: 1.- Solicitar mediante expediente ante la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios el alta de la unidad y su posterior baja a fin de ser incluidos en el nuevo Régimen de Renovación del Parque Automotor; 2.- Entregar la unidad en algún centro de recepción o concesionario adherido.

La aludida respuesta no se adecuó a los términos de la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo de la Nación.

Con fecha 29-03-00, el Poder Ejecutivo de la Nación mediante el Decreto N° 271/00 derogó la operatoria dispuesta mediante el Decreto N° 35/99.

En consecuencia en fecha 04-09-00, se recomendó a la Subsecretaría de Coordinación Interministerial de la Jefatura de Gabinete de Ministros que: A) Arbitre las medidas tendientes a contemplar la debida excepción a la derogación del Régimen de Renovación del Parque Automotor dispuesto por el Decreto N° 271/00, con relación a los particulares que acogieron a la operatoria dispuesta mediante el Decreto N° 647/95 y que no pudieron entregar los automotores dados de baja en los centros de recepción y desguace por causas no imputables a su voluntad, y se les expidan los respectivos certificados de desguace en los términos previstos por el Decreto N° 35/99, con el objeto de poder estar en condiciones de adquirir un automotor antes del 31-10-00, con los beneficios previstos en el citado régimen; y B) Adopte las medidas pertinentes a fin de que, una vez liberada la circunstancia precedentemente expuesta, imponga a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del actual Ministerio de Economía, en su calidad de autoridad de aplicación de la operatoria derogada, proceda a dar cumplimiento acabado de los trámites pendientes respecto de los particulares que se encuentran alcanzados por los extremos de marras.

Asimismo, se pusieron en conocimiento del señor Ministro de Economía de la Nación los antecedentes del caso.

Ante la falta de una respuesta adecuada, se procedió a remitir los antecedentes del caso a la Jefatura de Gabinete de Ministros. No se recibió información alguna sobre el particular.

2) Solicitudes de baja de los automotores realizada en los plazos fijados a tal efecto y procesadas con fecha posterior

Por diversas presentaciones por las que se solicitó la intervención de esta Institución, se tomó conocimiento de la situación de aquellos particulares que, con el objeto de adquirir un automotor con los beneficios previstos en la segunda operatoria Plan Canje, dispuesta mediante el Decreto N° 35/99, tramitaron en tiempo oportuno la pertinente solicitud de baja de los vehículos de su propiedad por ante los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor habiéndoseles extendido el certificado de baja para la destrucción y desguace con fecha posterior a las contempladas.

En tal sentido, corresponde destacar que el monto del descuento a realizarse en la compraventa de un vehículo 0 Km, sería el vigente a la fecha en que se emitió el Certificado de Desguace y Destrucción por los Registros Seccionales de la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios.

Así, como consecuencia de los antecedentes recabados, se advirtió la existencia de un **vacío legal** en la normativa aplicable.

Al ser la operatoria derogada mediante el Decreto N° 271/00, el Defensor del Pueblo de la Nación, mediante la Resolución D.P. N° 828/00, de fecha 02-08-00, recomendó a la Subsecretaría de Coordinación Interministerial de la Jefatura de Gabinete de Ministros que: A) Arbitre las medidas tendientes a fin de contemplar la debida excepción a la derogación del Régimen de Renovación del Parque Automotor dispuesto por el Decreto N° 271/00, con relación a los particulares que solicitaron en tiempo oportuno la solicitud de baja del automotor por ante los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios hasta el 31-01-00 inclusive y desde esa fecha hasta el 30-03-00, instruyendo a tal efecto a la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad para que consigne en los certificados de dada de baja de los automotores en cuestión, la fecha en que fue solicitada la misma por ante los Registros Seccionales, y no la de su procesamiento y/o reingreso del trámite en el supuesto que hubiera sido observado, liberándose en consecuencia y al sólo efecto de la operatoria del Régimen de Renovación del Parque Automotor dispuesto por los Decreto N° 35/99 y concordantes, el cumplimiento de las normas técnico-registrales sobre procesamiento de trámites previsto por el Decreto N° 335/88, conforme lo establecido por el Digesto de Normas Técnico-Registrales; B) Adopte las medidas pertinentes a fin que, una vez liberada la circunstancia precedentemente expuesta por parte de la Dirección Nacional de los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios, imponga a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del actual Ministerio de Economía, en su calidad de autoridad de aplicación de la operatoria derogada, proceda a dar cumplimiento acabado de los trámites pendientes respecto de los particulares que se encuentran alcanzados por los extremos de marras.

También se pusieron los términos de esta resolución en conocimiento de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería del Ministerio de Economía y de la Dirección Nacional de

los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Ante la falta de una respuesta adecuada, se remitieron los antecedentes del caso a la Jefatura de Gabinete de Ministros, la cual no produjo información alguna sobre la cuestión planteada.

2.3. Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios

Mediante la Resolución D.P. N° 609/00, de fecha 08-05-00, se advirtieron y recordaron los deberes legales y funcionales a la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios, en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284 para que, en su calidad de autoridad de aplicación de los regímenes jurídicos que regulan todo lo concerniente a la propiedad del automotor y a los créditos prendarios, arbitre las medidas tendientes a fin de controlar que los Registros Seccionales, sobre los cuales ejerce la superintendencia, cumplan con la legislación vigente en la materia y, en particular, en lo que respecta al deber de informar en tiempo oportuno y debida forma la liquidación practicada por la Dirección General de Rentas por la inscripción de una transferencia con cambio de radicación a jurisdicción de la Capital Federal, en los términos previstos en el Convenio de Complementación de Servicios vigente con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, suscripto entre la Dirección General de Rentas de la ex-Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires y esa Dirección Nacional, con fecha 28-02-92.

Ante la falta de una respuesta adecuada a los términos de la recomendación, se remitieron los antecedentes del caso al señor Ministro de Justicia y Derechos Humanos. En consecuencia, del ámbito ministerial se hizo saber que, de los antecedentes del caso, no surge que hubiese existido incumplimiento de norma alguna por parte del Registro Seccional que amerite juicio de conducta que acarree responsabilidad para restablecer la situación patrimonial del administrado.

Se concluyó que no existe norma alguna que establezca que el Registro Automotor tiene la obligación de informar al particular a su domicilio la liquidación efectuada por la Dirección General de Rentas ni la fecha de su vencimiento. Más aún, se indica que la obligación del Registro Seccional de informar el monto de las liquidaciones debe ser cumplida poniendo los elementos pertinentes a disposición del usuario en la sede del Registro.

En tal sentido, se coligió que es carga del particular procurar en el Registro Seccional la información correspondiente, debiendo destacarse que dicha diligencia no importa una excesiva molestia para el usuario ya que la información referida a la liquidación de Rentas y su vencimiento puede ser obtenida mediante un simple llamado telefónico.

Sin perjuicio de ello, se hizo saber que el caso planteado sería girado a la Dirección General de Rentas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin que evalúe la posibilidad de generar un mecanismo excepcional tendiente a facilitar la información y/o la liquidación practicada por dicho organismo.

3. Situaciones sociales de extrema pobreza

3.1. Situaciones de extrema pobreza en grupos familiares numerosos, con hijos menores

Durante el año 2000 ingresó un importante número de actuaciones sobre situaciones de extrema pobreza en grupos familiares numerosos, con hijos menores de edad.

Varias correspondieron a familias residentes en localidades del Gran Buenos Aires, como Lanús, Avellaneda, Merlo e Ituzaingó y tres, en particular, provenientes de Rosario de la Frontera, Provincia de Salta.

En todos los casos, se puso en conocimiento de la situación a las respectivas Intendencias y al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación, el cual respondió sobre cada una de las cuestiones sociales planteadas.

En el caso de Rosario de la Frontera, Provincia de Salta, se contó con la colaboración de la Secretaria de Derechos Humanos del Ministerio de Gobierno y Justicia de dicha provincia.

El primer caso correspondió a una joven cuyo progenitor se encuentra enfermo y tiene cinco hermanas menores, dos de las cuales están operadas del corazón. Habitan en una vivienda precaria, sin luz y sin gas.

Ella, por su parte, vive con su esposo, actualmente desocupado y dos hijas, en una casa prefabricada cedida por la Municipalidad, donde sólo entra una cama y una mesa, sin luz y sin agua. Hasta el año pasado, trabajaba por \$6 diarios y, con ello, comían ella y su familia. Además pudo comprar ropa y zapatos para sus hermanitas.

Luego del fallecimiento de su madre, diagnosticaron a su padre una enfermedad pulmonar crónica con complicaciones en un 85%, por lo cual queda impedido para trabajar, dejando a su prole sin sostén alguno.

La interesada solicitó la intervención de esta Institución a fin de que se le otorgue una pensión a su padre, se le ayude a ella con mercaderías y se le entregue una beca a fin de poder seguir estudiando.

Como fruto de la investigación realizada, se obtuvieron dos logros: el cobro del subsidio por única vez de \$1.000 otorgado por el Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente a la interesada y la reactivación del trámite de pensión no contributiva para su progenitor discapacitado ante la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales.

Posteriormente, se presentó una mujer, residente también Rosario de la Frontera, solicitando la colaboración de esta Institución atento a la difícil situación económica por la que atravesaban ella y su familia.

Expresó que tiene cinco hijos pequeños y no dispone de recursos para vestirlos y calzarlos ni para comprarles medicamentos, por hallarse desocupada.

Su esposo tiene un ingreso de \$80 como jornalero y, al quedarse sin trabajo, la situación familiar era desesperante.

Por consiguiente, se solicitaron informes a la Intendencia. Ante la falta de respuesta, se resolvió poner este caso en conocimiento del Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación, el cual informó a través de la Dirección Nacional de Ayuda Social a

Personas que, dada la extrema situación de carencia del grupo familiar mencionado, se le otorgaría un subsidio económico por única vez de \$1.000.

El tercer caso, también proveniente de esa localidad salteña, correspondió a una mujer soltera, de 22 años y madre de tres hijos menores de cuatro, ocho años y ocho meses de edad, solicitando alimentos y ropa para ella y sus hijos, atento a no contar con medios de subsistencia.

Teniendo en cuenta la situación expuesta, se puso en conocimiento de la Secretaria de Derechos Humanos de la Provincia de Salta y del Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación.

Dicha Secretaría informó a esta Institución acerca de la ayuda brindada a la interesada por la Municipalidad de Rosario de la Frontera, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Familiar, que consistió de un par de zapatillas, el envío de albañiles para armar columnas en su domicilio y el otorgamiento del módulo alimentario PRALIN.

Con respecto al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación, si bien en esta oportunidad no otorgó el subsidio por única vez de \$1.000, informó que por el Decreto P.E.N. N° 547 del 7 de julio de 2000, **fue creado el Sistema Alimentario Federal (SAF)** con el objeto de articular la política alimentaria nacional con las desarrolladas por los Estados Provinciales y Municipales, haciéndolas converger en un sistema eficiente que garantice la satisfacción de las necesidades alimentarias de la población en situación de pobreza crítica.

Asimismo, dicho Decreto crea el **Programa Unidos** sobre la base de la unificación del ex Programa Alimentario Nutricional (PRANI) y del ex Programa Apoyo Solidario a los Mayores (ASOMA) con la integración del Proyecto Integrado “Promoción de la Autoproducción de Alimentos (PROHUERTA), dependiente del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria.

Está previsto que, a la brevedad, se suscriba un convenio con el Gobierno de la Provincia de Salta que permitirá, dentro del marco del SAF, efectuar la complementariedad del **Programa Unidos** y el programa provincial Programa Alimentario Integral, **PRALIN**, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social Salteña.

Una vez firmado el convenio citado, la Secretaría de Políticas Sociales de ese Ministerio procederá a solicitar la inclusión a la familia de la interesada como beneficiaria de los programas alimentarios de la Secretaría de Desarrollo Social Salteña.

3.2. Otorgamiento de D.N.I. a personas sin recursos y discapacitadas

Cabe consignar también que se realizaron investigaciones destinadas a lograr el otorgamiento de D.N.I. a personas sin recursos y discapacitadas que necesitaban acreditar su identidad para ser beneficiarias de pensiones no contributivas.

Al respecto, se inició una actuación de oficio con relación a un niño discapacitado residente en Campo Viera, Departamento de Oberá, Misiones, quien se hallaba indocumentado.

Por consiguiente, se solicitaron informes a la Dirección General del Registro Provincial de las Personas de la Provincia de Misiones. En base a su respuesta, se pidió

información al Registro Nacional de las Personas, el cual respondió que el trámite del D.N.I. estaba concluido y podía ser retirado de la oficina seccional de origen.

Dicha información fue remitida a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, lo que posibilitó el otorgamiento del beneficio asistencial por invalidez al menor discapacitado.

3.3. Gestiones de documentación original

En varias actuaciones, a través de gestiones realizadas por esta Institución, se obtuvo documentación original para personas que no contaban con los recursos económicos para trasladarse y realizar los trámites pertinentes en lugares alejados de sus domicilios.

Se brindó una solución favorable en el reclamo de ayuda de una persona de nacionalidad paraguaya, residente en Córdoba, la que manifestó encontrarse en un estado de indigencia junto a varios hijos menores, uno de los cuales es argentino de cuatro años de edad, que se encontraba indocumentado.

Se obtuvo el certificado de nacimiento del menor por parte del hospital de la provincia de Córdoba -donde había nacido- e inmediatamente fue remitido en original a su madre, para que se dirija al Registro Civil de la ciudad de Córdoba, donde esta Defensoría había iniciado las gestiones del caso. Como resultado, la identificación de ese menor fue obtenida a través de la entrega del D.N.I.

En otro caso, la interesada se quejó por la situación de su hijo, nacido el 21-9-95 en la maternidad del Hospital Argerich. Al querer obtener el D.N.I. en la oficina de registro de ese hospital, le informaron que habían remitido la documentación al RENAPER, lugar al que no pudo concurrir a retirar el D.N.I. por haberse trasladado a la provincia de Santiago del Estero.

Agrega que, por razones económicas, no puede viajar a Buenos Aires, por lo que solicita la intervención de esta Institución ante el RENAPER a fin de que remita la constancia de nacimiento de su hijo a la delegación de Santiago del Estero a fin de poder obtener el D.N.I. para matricular a su hijo en la escuela.

Por consiguiente, se solicitó información al Hospital Argerich, al Registro Nacional de las Personas y a la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Finalmente, se obtuvo el certificado triplicado de nacimiento del menor en cuestión, el cual fue remitido a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santiago del Estero para ser entregado a la solicitante.

En otra actuación, se presentó una funcionaria de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires solicitando la intervención de esta Institución a fin de obtener, en forma gratuita, la partida de nacimiento de un menor nacido en Carmen de Areco, Provincia de Buenos Aires, quien es sordo, no puede hacerse entender por escrito y su situación de indigencia le impide viajar para hacer el trámite pertinente. Dicha documentación es imprescindible para que su progenitor pueda obtener un beneficio previsional.

Por consiguiente, se solicitó la remisión de dicha partida a la Delegación Carmen de Areco de la Dirección Provincial del Registro de las Personas, adjuntándose copia del certificado de nacimiento y explicándose los motivos de la solicitud.

El resultado de la gestión fue favorable y la partida de nacimiento original del menor fue remitida a esta Institución por dicha Delegación y fue retirada por la funcionaria presentante.

4. Mujer, niñez y adolescencia

4.1. Niñez y Adolescencia

Las temáticas referidas a los niños que fueron presentadas ante esta Institución son las siguientes: discriminación en escuelas y clubes, violencia familiar, maltrato, abuso sexual, reclamos por incumplimiento de los deberes familiares por parte del progenitor, régimen de visitas incumplidos, derecho a la identidad, violencia institucional, adopción, control del régimen de Amas Externas, averiguación de paradero, maternidad adolescente, entre otros.

El trabajo llevado a cabo desde esta Institución varía notablemente conforme a la gravedad de los casos que se presentan. En algunos, especialmente los vinculados a trámites judiciales, además de un asesoramiento, se deriva al interesado al Juzgado y/o a la Asesora de Menores competente. Además, se mantiene un cierto seguimiento, lo que permite muchas veces establecer comunicación con la autoridad interviniente para conocer el estado y situación actual de los niños.

Respecto al derecho a la identidad, se realizó una presentación solicitando la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación ante la negativa de aceptar la inscripción del nombre elegido por los padres por parte del Registro Civil de La Plata. El nombre elegido no era injurioso ni contrario a las buenas costumbres, pero no se encontraba en el listado que discrecionalmente cada Registro Civil posee. El perjuicio que le provoca a un niño la ausencia de nombre repercute en la posibilidad de hacer efectivos otros derechos. Por ello y atento a la necesidad de dar cumplimiento a los postulados constitucionales (artículos 19, 16, 75 inc. 22), se dio lugar al dictamen enviado por esta Institución y el Registro admitió la inscripción del mismo.

En los casos de **maternidad adolescente**, la problemática que se presenta con frecuencia es la oposición de la familia a que la joven se case con la pareja y del Juez de Menores a otorgar la venia judicial. A mediados del año pasado, se presentaron ante esta Institución una pareja con mellizos recién nacidos, solicitando la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación para lograr alguna solución a su situación. La menor, de 18 años de edad, estaba de novia con un señor de 40 años. Sus padres acudieron a un Juzgado de Menores solicitando la internación de la joven a los efectos de impedir el contacto con el novio. Ante la incompreensión familiar, la pareja solicitó la venia para contraer nupcias, que fue denegada. Después de un tiempo en un instituto de menores, la joven, ya embarazada, habría abandonado la ciudad de Neuquén junto a su pareja.

La intervención del Defensor del Pueblo estuvo orientada a evaluar el hecho nuevo producido -nacimiento de dos niños- lo cual modifica sustancialmente la situación anterior. Lo que se debía proteger, entonces, es el derechos de los niños a tener y crecer en un ámbito familiar, a tener contacto y relación con sus padres, a ser reconocidos por éstos, etc.

Por ello, se hizo saber esta circunstancia al Juez interviniente y a la Asesora de Menores, ya que en toda situación debe evaluarse el interés superior del niño.

La situación no sólo se aclaró sino que permitió que la pareja pudiera regresar a la ciudad de Neuquén, sin el peligro de que la joven fuera derivada a un hogar y la separaran de sus hijos.

Las denuncias vinculadas a violencia institucional, es decir, aquella producida en escuelas, clubes, recitales, comisarías, etc., dieron lugar, además de las intervenciones del caso concreto, a planificar un programa de comunicación telefónica inmediata a través de una línea de 0800.

4.2. Mujer

Red en defensa de los derechos de la mujer de la República Argentina

En el mes de noviembre de 2000, esta Defensoría participó de la tercera reunión de la Red en Defensa de los Derechos de la Mujer de la República Argentina, llevada a cabo en la Defensoría del Pueblo de Tucumán. Participaron representantes de las Defensorías del Pueblo de Santa Fe, La Plata, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Río Negro y Tucumán.

Se asistió a las Conferencias sobre Género, Salud Reproductiva y Prevención de la Violencia.

5. Derecho a la identidad

5.1. Crisis del Sistema Documentario Nacional. Contrato con la empresa Siemens IT Services S.A.

El 26 de julio de 2000 el Defensor del Pueblo de la Nación, en ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 86 de la Constitución Nacional y la facultad prevista en el artículo 28 de la Ley N° 24.284, recomendó al Ministerio del Interior de la Nación que, a la brevedad, se arbitren las medidas para: a) dotar al Registro Nacional de las Personas de una estructura e infraestructura propias adecuadas a los requerimientos de seguridad y eficiencia en el almacenamiento de datos y en las operaciones y procesos productivos del Documento Nacional de Identidad; b) establecer la reglamentación a la que se refiere el artículo 62 de la Ley N° 17.671.

Esta recomendación se inserta en el marco de la suspensión del contrato con Siemens IT Services S.A. suscripto hacia fines de 1999, en virtud del cual se informatizarían los puestos de control migratorio, se proveería Documento Nacional de Identidad a la población en general y también se establecería la informatización del Padrón Electoral.

Es del caso recordar algunas de las consideraciones que se efectuaron como resultado de las investigaciones:

- El precio del D.N.I. es excesivo y se desconoce el sustento de tal monto (\$30).
 - El cupo para otorgar D.N.I. gratuitos a **carenciados** es de setenta y cinco mil (75.000) anuales, cantidad evidentemente escasa que no logra cubrir los que otorga anualmente el Registro Nacional de las Personas.
-

- La falta de idoneidad manifiesta de la contratista que no pudo cumplir con el Modelo Operacional de Funcionamiento y esto dio por resultado la suspensión de la ejecución del contrato.

Por lo señalado, **es esencial rescatar el papel del Estado** como **ordenador y coordinador** de los intereses que confluyen y, por lo tanto, el de **regulador y fiscalizador** de una actividad que se orienta a satisfacer **necesidades públicas y de interés comunitario**. Por lo tanto, le corresponde al Estado la provisión de todo lo conducente al desarrollo humano y a la prosperidad del país, la promoción de la inmigración, la provisión de todo lo conducente al crecimiento armónico de la Nación y al poblamiento de su territorio; la promoción de políticas diferenciadas que tiendan a equilibrar el desigual desarrollo relativo de provincias y regiones, y el ejercicio de los derechos políticos.

Todas las atribuciones enunciadas pertenecen al Congreso de la Nación, al cual le corresponde legislar sobre la materia (artículo 75, incisos 18 y 19 de la Constitución Nacional).

La situación requiere resguardar la seguridad jurídica de todos -no sólo de la contratista- y, en ese sentido, conviene recordar que el contrato contiene deficiencias tales que han tornado imposible la aceptación del Modelo Operacional de Funcionamiento.

También es relevante dar a conocer el Informe efectuado por la “**Unidad de Coordinación y Seguimiento del Contrato Siemens del Registro Nacional de las Personas**” del que se destacan las siguientes observaciones:

- 1) El pasaje del viejo sistema de emisión de D.N.I. al nuevo debería realizarse a través de un mecanismo progresivo de implementación, aspecto que no fue contemplado;
 - 2) El Centro de Personalización de Documentos presenta deficiencias e irregularidades;
 - 3) Ni el software ni el hardware utilizados están debidamente adaptados a los fines del contrato;
 - 4) El Contratista no está en condiciones de operar el nuevo sistema, en relación con los volúmenes comprometidos;
 - 5) El circuito externo contemplado en el contrato es de imposible aplicación. Su diseño conceptual y operativo no se ajusta a las posibilidades operativas de los Registros provinciales;
 - 6) El incumplimiento de la contratista impide la recepción de los recursos en los términos contractualmente previstos;
 - 7) El edificio del Centro de Personalización de Documentos (calle Chutro N° 2780) presenta serias deficiencias en materia de seguridad, higiene y funcionalidad. No se ha cumplido con normas nacionales IRAM e internacionales en materia de seguridad. No ha garantizado la continuidad de las operaciones y procesos productivos, considerando para tal fin la instalación de sistemas redundantes necesarios. Deberá brindarse seguridad total a todos los sectores del edificio;
 - 8) No están claramente cuantificados los costos que quedan a cargo del Estado (tanto explícitos como no explícitos). Entre ellos pueden mencionarse: los archivos para el
-

almacenamiento de la documentación registral del nuevo sistema y los necesarios para asegurar la continuidad de los servicios una vez finalizado el contrato;

- 9) Incumplimientos contractuales por la contratista impiden la puesta en marcha del nuevo sistema dentro de plazos y modalidades convenidas;
- 10) El aporte del Tesoro Nacional previsto en el contrato era de \$20.412.286 y, en la actualidad, para cumplir con las funciones previstas en el contrato, se ha calculado un aporte del orden de los \$133.120.537 anuales;
- 11) El número pactado de trámites gratuitos (75.000 anuales) es sensiblemente inferior a los números registrados en los últimos años (1996: 549.401; 1997: 700.854; 1998: 546.590; 1999: 1.108.780); esta diferencia deberá quedar a cargo del Estado;
- 12) El circuito externo propuesto por el contrato es inviable, ya que los costos que deben asumir las provincias por provisión de locales, personal y funcionamiento de los 62 locales conocidos como Centros de Captura de Datos previstos en el contrato no están compensados con los \$2 que se les ofrece por cada trámite que genere D.N.I. y \$0,50 por los que no lo generen.

Agrega ese mismo informe que, en la actualidad, las provincias reciben \$6,50 y sólo catorce han firmado acuerdos. El resto no lo hará por la insuficiente compensación.

La provincia de Buenos Aires se pronunció en contra y se estima que las que ya firmaron no podrán cumplirlo y solicitarán una renegociación.

Las observaciones efectuadas por el Registro Nacional de las Personas indican que quienes resultaron adjudicatarios de la licitación no estaban ni están en condiciones de cumplir con los requerimientos del Sistema de Identificación Nacional y, al mismo tiempo, resultan indicativos claros de su desconocimiento en la materia y un importante grado de improvisación que no resulta aceptable teniendo en cuenta el tipo de información que se maneja y la naturaleza de la misma.

Las cifras que debe aportar el Estado Nacional exceden las previsiones contempladas en el contrato, con lo cual se infiere que debería ser modificado el presupuesto nacional.

Posteriormente, se requirió al Ministro del Interior que informase sobre:

- 1) El estado de la renegociación del contrato para la provisión de D.N.I., confección de padrones electorales e informatización de pasos fronterizos entre el Estado Nacional y la empresa Siemens.
 - 2) Si se hubiese llegado a un acuerdo, informar sus términos.
 - 3) Indicar cuándo comenzaría a operar la emisión de Documentos Nacionales de Identidad conforme los términos renegociados con la empresa prestadora del servicio.
 - 4) Cuál será el número de ejemplares de D.N.I. gratuitos que estaría obligada la empresa a entregar anualmente; y bajo qué requisitos, tanto para el habitante como para el Estado Nacional.
 - 5) Término del contrato, causales de renovación y por cuanto tiempo.
 - 6) Causales de rescisión del contrato.
-

- 7) Responsabilidad de la empresa por el incumplimiento contractual. Causales de incumplimiento.
- 8) Inversión que realiza la contratista para la provisión de los servicios contemplados en el contrato.

A su vez y ante una respuesta poco satisfactoria de parte del Ministerio, se solicita al Presidente de la Empresa contratista y al Interventor del Registro Nacional de las Personas que se discrimine la estructura de costo que conforma el precio final del D.N.I., según los acuerdos explicitados públicamente en la re-negociación del contrato al que habrían arribado con el Estado Nacional.

Respuesta de SIEMENS: Se ampara en la cláusula 4.6.2. del contrato entre la empresa y el Estado Nacional. Señala que prevé la apertura de costos sólo a favor de la contratista y siempre que se hubiese producido una ruptura significativa de la ecuación económica financiera del contrato debido a acontecimientos extraordinarios e imprevisibles. En ese caso, dicha exhibición de la estructura de costos estará limitada “a lo que fuere relevante”. Aduce, además, que el Pliego de Bases y Condiciones que rigió la licitación que culminó con el contrato del cual se trata, se fijó en un precio máximo de \$25, con más el impuesto al valor agregado. Agrega finalmente que es el Estado Nacional el que realizó un estudio de la estructura de costos para determinar ese precio máximo.

Respuesta del RENAPER: Por resolución 263/00 del Ministerio del Interior, la Comisión de Estudio y Seguimiento del Servicio Integral para la Implantación de un Sistema de Control Migratorio de Identificación de Personas y de Información Eleccionaria, se elaboró una propuesta de renegociación del contrato celebrado con la empresa Siemens IT Services S.A. Destaca que se tuvieron en consideración las opiniones vertidas por la Secretaría de Hacienda, careciéndose de datos de la estructura de costos de la empresa.

El Defensor del Pueblo de la Nación requirió la estructura de costos del D.N.I., elemento que el Estado Nacional tiene la obligación de explicitar toda vez que la Ley N° 25.344 de emergencia económico-financiera del Estado Nacional faculta al Poder Ejecutivo a disponer por razones de emergencia la rescisión de los contratos, sean de obra, de servicios, de suministros, de consultoría o de cualquier otro tipo. Asimismo, el artículo 3° establece que la rescisión no procederá en aquellos casos en que sea posible la continuación de la obra, previo acuerdo entre contratante y contratista que se inspire en el principio del sacrificio compartido por ambas partes y dispone reglas mínimas las que deberán ser contempladas por las partes.

Por otro lado, la Resolución N° 3/2001 aprueba las normas complementarias para la implementación del régimen establecido en la Ley N° 25.344 sobre contratos de servicios, suministros, consultoría, etc.: 5° Continuidad del contrato. En aquellos casos en que sea posible la continuación de la obra o la ejecución del contrato, conforme las pautas previstas en el artículo 3° de la Ley N° 25.344, previa aprobación de la autoridad competente, en razón de la materia, seguirá el siguiente procedimiento: el organismo contratante deberá notificar al adjudicatario las nuevas condiciones de ejecución del contrato, con arreglo a los incisos a) y c) del artículo 3° de la Ley N° 25.344, proponiendo además la forma y plazo de pago de las sumas adeudadas. El adjudicatario deberá aceptar o rechazar la propuesta dentro del plazo de diez (10) días hábiles de notificado. Si la propuesta fuera aceptada por el adjudicatario, se

formalizará el acuerdo pertinente de acuerdo a lo previsto en el último párrafo del Artículo 3° de la Ley N° 25.344. Si la propuesta fuera rechazada por el adjudicatario o éste no hubiese formulado la aceptación dentro del término previsto a tal efecto o ante su silencio, la Autoridad Competente decidirá sobre la rescisión del contrato según lo establecido en el Artículo 2° de la Ley N° 25.344.

El Poder Ejecutivo Nacional no puede desconocer la desagregación del precio del D.N.I. toda vez que lo ha renegociado con la contratista Siemens y propone en la actualidad la **continuación del contrato** con precio unitario al ciudadano de \$28 o \$25 (según sea sin o con entrega a domicilio).

Por otra parte, la Ley N° 25.344 resulta aplicable siempre y cuando el contrato esté dentro de los que van a ser rescindidos. Para que se produzca la continuación del contrato, se debe realizar sobre el presupuesto del **sacrificio compartido**, situación que no se ha verificado en el caso del precio propuesto por quienes han renegociado el contrato.

En consecuencia, se ha requerido, muy recientemente, al Ministro del Interior que informe sobre: 1) Precio renegociado del D.N.I. unitario que debería abonar el ciudadano en caso de que la propuesta actual sea aprobada. 2) Estructura de costos del precio unitario del D.N.I. conforme el precio incluido en el Pliego Licitatorio. 3) Estructura de costos del precio renegociado, producto de las tareas realizadas por la Comisión de Estudio y Seguimiento del Servicio Integral para la implantación de un Sistema de Control Migratorio de Identificación de las Personas e Información Eleccionaria. 4) Cómo se puede establecer el precio justo y asegurar que la eventual rentabilidad no exceda una relación razonable entre las inversiones efectivamente realizadas por el contratista y la utilidad neta obtenida en función del servicio prestado, si el Estado Nacional desconoce la estructura de costos del D.N.I. unitario, conforme su respuesta de fecha 21 de febrero, nota N° 65/01. Ello así siendo que dentro de ese precio se incluye la rentabilidad asegurada a la empresa contratista. 5) Cómo el Estado Nacional define la razonabilidad de la proporción de sus aportes para el cumplimiento de la obligación legal de identificación contenida en la Ley N° 17.671, en función del precio renegociado con la Siemens IT Services S.A. 6) Qué aspectos económicos del contrato en cuestión fueron incluidos en el concepto de *sacrificio compartido*, tanto por el Estado Nacional como por la contratista.

5.2. Cantidad de quejas sobre demoras o dificultades en el trámite de D.N.I.

A los efectos de ilustrar la incidencia en la cantidad de quejas que se tramitaron en el Area de Derechos Humanos, Administración de Justicia, Acción Social, Mujer y Minoridad, los Documentos Nacional de Identidad representaron en el curso del año 2000 una totalidad del 17% de las quejas en trámite. A continuación se narran algunas intervenciones en tal sentido:

5.2.1. Demora en la entrega de D.N.I. a los ciudadanos

Se presentaron varios requerimientos de D.N.I. con carácter de urgencia, al ser imprescindibles para efectuar trámites de índole civil, comercial etc., los cuales no permitían la menor dilación.

Esta Institución, a través de un canal directo para estos **casos de urgencia**, medió ante el RNP para que, en un término promedio de 5 (cinco) días, fuera entregado el documento al ciudadano.

5.2.2. Perjuicios a ciudadanos por la circulación de D.N.I. falsos en manos de terceros.

Un caso paradigmático fue el de un ciudadano residente en la provincia de Mendoza que solicitó un nuevo D.N.I. (le correspondería la entrega de un Triplicado). Casualmente, al cabo de un tiempo, fue citado por diversos Juzgados en la que fue imputado por estafa y defraudación etc. ante Bancos, Casas de comercio, etc. Ese hecho provocó el cierre de todas sus cuentas bancarias. Fue incluido en la categoría de “no confiable” en el Veraz. Finalmente, el RNP no supo informar fehacientemente el paradero de ese trámite. Se estableció que las estafas fueron casualmente cometidas con un D.N.I. “triplicado”. Esta Defensoría, agotando todas las herramientas legales a su alcance, dispuso una Recomendación al RNP por un lado y, por otro, puso en conocimiento del hecho al Ministerio Público. Actualmente, el caso está en la Justicia. En el orden administrativo, se aguardan resultados de lo resuelto.

5.3. Extranjeros

Una extranjera de nacionalidad uruguaya solicitó la intervención del Defensor debido a los perjuicios de índole laboral que soportaba, por cuanto el Profesorado (Escuela Normal N° 4 E. Zeballos, de Capital Federal) donde culminó sus estudios como profesora de Jardín de Infantes, hacía 7 (siete) años que le negaba el título por considerar que carecía de documentación de identidad. Comprobado por esta Institución que esa negativa no se ajustaba a las normativas vigentes, se estableció contacto telefónico. Como resultado, el día 28-3-01 las autoridades educativas le entregaron el correspondiente título a la interesada.

5.4. Trámites de residencia a extranjeros

Se pueden citar, como **logros**, otras actuaciones efectuadas en el ámbito de la Dirección Nacional de Migraciones, en los que esta Defensoría promovió la debida información de trámites migratorios.

En algunos de ellos, se logró la concesión de residencias definitivas, generalmente a nacionales de países limítrofes. Otras veces, se logró que el organismo concediera residencias temporarias. A menudo, se presenta el caso de extranjeros que legalmente se encuentran habilitados para solicitar residencias definitivas por acreditar la causal de vínculo con persona argentina, pero que se encuentran impedidos económicamente para iniciar los trámites migratorios. En estas situaciones, se ofrece orientación para presentar la solicitud de certificados de pobreza que los exime de oblar la tasa migratoria.

5.5. Trámites de otorgamiento de D.N.I. a extranjeros

Asimismo, en reiteradas intervenciones en favor de extranjeros residentes, esta Institución posibilitó la entrega de los respectivos D.N.I., conforme la legislación vigente (Ley N° 17.671).

5.6. Solicitudes de ciudadanía

Se han recibido varias solicitudes por demora en el trámite judicial de petición de ciudadanía. Por esta razón, se solicitaron informes a los Juzgados Federales intervinientes, a título de colaboración, con el fin de determinar el estado de los respectivos expedientes. En la mayoría de los casos, se concedieron las Cartas de Ciudadanías, conforme lo previsto en nuestra Carta Magna.

5.7. Demora en la entrega de pasaportes

Si bien este tipo de queja representa una minoría en el total de casos atendidos, corresponde ser incluido.

Se solicitaron informes acerca de demoras en la entrega de pasaportes. En general, estas situaciones se registraron en trámites iniciados en delegaciones del interior de la Policía Federal Argentina ante el vencimiento del plazo legal de entrega (actualmente de 15 días).

Generalmente, este tipo de queja se incrementa en los últimos meses del año. Según la P.F.A. informa, en ese período existe una gran demanda que a veces provoca una demora mayor a lo normal.

6. Ejercicio de los derechos políticos

6.1. Derecho al sufragio

Entre las intervenciones realizadas por esta Defensoría, una ciudadana recurre por presuntas irregularidades en el cambio de domicilio por parte del Registro Nacional de la Personas (R.N.P.). Al concurrir a ejercer el derecho cívico de sufragio en su Distrito Electoral (Capital Federal), de acuerdo al actual domicilio asentado en su D.N.I., se le comunica que está inscripta en los padrones electorales pertenecientes a la provincia de Buenos Aires. Según los registros, se domiciliaba en la localidad de Merlo a pesar de jamás haber vivido en esa localidad.

Esta Defensoría promueve una investigación ante el R.N.P. y la Cámara Nacional Electoral.

Agotadas las averiguaciones correspondientes, el Juzgado Federal con competencia Electoral a cargo de la Dra. Servini de Cubría, resuelve “reincorporar al Registro de Electores del Distrito Capital Federal a la ciudadana” (Resol. Ap. II N° 119/00) posibilitándole nuevamente el ejercicio de sufragio.

7. Reclamos de personas detenidas

7.1. Servicio Penitenciario Federal

Cuestión planteada por el Centro Universitario Devoto, relativa a las precarias condiciones en que se encuentran las cárceles que dependen del Sistema Penitenciario Federal

Ante un pedido de informes realizado, la Secretaría de Política Criminal y Asuntos Penitenciarios de la Nación respondió haciendo saber que funcionarios de esa Secretaría y

representantes del C.U.D. habían mantenido una serie de reuniones en la que se recibieron, analizaron y debatieron reclamos y propuestas. En dichas reuniones se resolvió, entre otras medidas, diseñar y ejecutar un **nuevo plan de cárceles** ajustado a las necesidades y demandas actuales, establecer programas permanentes de mejoramiento del bienestar psicofísico de las personas privadas de su libertad alojadas en unidades penitenciarias. Concretamente, se destacan el Plan Nacional de Cárceles Saludables, el Programa de Ingresos de Internos y el Programa de Desarrollo Personalizado. Del mismo modo, se desarrollan programas de optimización de la asistencia post-penitenciaria.

Infraestructura Carcelaria informó que se ha **desafectado la Unidad N° 1 de Caseros** y, junto con la **habilitación de nuevos módulos en los Complejos Penitenciarios Números 1 y 2**, se comenzaría el traslado de los internos alojados en la Unidad N° 2 de Devoto, exponente de un medio impropio para un efectivo tratamiento y posterior reinserción social del interno allí alojado.

Reestructurada la Oficina de Indultos y Conmutaciones de Pena, tanto en sus recursos como en su funcionamiento con el propósito de agilizar los trámites de pedidos que allí se consideren, y teniendo como prioridades la mayor y mejor calidad de la información, se posibilitó la producción de estadísticas aptas para la toma de decisiones en el ámbito de competencia.

7.2. Unidades Penitenciarias Provinciales

Con relación a estos Servicios Penitenciarios, es de destacar que se ha recibido un importante número de quejas en las que se plantean diversas situaciones tales como condiciones de hacinamiento, malos tratos, falta de tratamiento o tratamiento inadecuado brindado a los internos, etc.

En este aspecto, es dable destacar que en virtud de tratarse de un ámbito ajeno a la competencia del Defensor del Pueblo de la Nación, los requerimientos son cursados a título de colaboración o derivados a la provincia de que se trate.

7.3. Argentinos detenidos en el exterior

Diversos casos merecen ser mencionados en los que connacionales detenidos en el exterior han solicitado la intervención de esta Defensoría.

Puede citarse el reclamo de aquellos quienes, además de expresar las deficientes condiciones de detención, manifestaron que no contaban con un defensor.

Al requerimiento cursado a la Dirección Nacional de Asuntos Consulares se respondió que: "...las condiciones de detención de los connacionales, cabe señalar, son las mismas que se brindan a los ciudadanos bolivianos" y que "...no se puede soslayar que el **Servicio Penitenciario de Bolivia** presenta algunas dificultades a las que no escapa el sistema argentino: una precaria infraestructura que provoca superpoblación en las cárceles y condiciones de seguridad **que hacen desaconsejar la visita del Cónsul a la cárcel por temor fundado a su integridad física**".

También expresa que, pese a los serios problemas dentro de las limitaciones impuestas por el medio local, la Dirección General de Asuntos Consulares y el Consulado de

la República en Yacuiba hacen todo lo que está a su alcance para cumplir con la obligación de asistencia al argentino detenido en el exterior.

Detenido en Paraguay. El día 7 de diciembre de 2000 se recibió un fax en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación, firmado por la hermana de un detenido que hacía tres años se encontraba detenido en la Cárcel de Tacumbu, Asunción del Paraguay, Paraguay.

Esta denunciante describe una situación netamente violatoria de los derechos humanos del detenido. El ciudadano argentino fue detenido en ese país con motivo de una solicitud de extradición de un magistrado argentino que no se había efectivizado y, en tal condición, se lo mantenía detenido sin que las autoridades consulares argentinas informaran a la Cancillería.

El detenido estaba en huelga de hambre desde el 17 de noviembre, se había cosido la boca y, desde el 29 o 30 de ese mismo mes, ya no ingería líquido.

Se solicitó en forma inmediata información sobre el caso a la Cancillería Argentina. Se respondió que se había informado la situación al Consulado Argentino en Asunción, que tomó contacto con el detenido.

Agregaron que el pedido de extradición tenía sentencia favorable. A su vez, se recibió comunicación del Penal de Tacumbu sobre la delicada salud del detenido. Esto ameritó una nueva visita del Cónsul. Se obtuvo atención médica para el detenido y la Embajada se comprometió a agilizar el trámite de extradición en la medida de lo posible.

Se pudo saber que el expediente judicial del detenido había sido extraviado aunque se obtuvo su reconstrucción.

El Consulado tomó contacto oficiosamente con la Defensora Oficial, mantuvo una audiencia con el detenido y representantes del Ministerio Público. Se dio inmediato traslado del expediente reconstruido al Fiscal General de la Nación.

En ese estado de las gestiones, el Defensor del Pueblo de la Nación remitió dos notas: una al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de la Honorable Cámara de Senadores de la República del Paraguay y otra a la Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados de ese mismo país.

Como resultado de la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, el detenido argentino fue extraditado los primeros días del año 2001 a la República Argentina.

7.4. Policía Federal Argentina

Se denunciaron cuatro casos que involucran a la P.F.A., sobre arbitrariedad y abuso de autoridad.

Entre ellos se destaca una situación originada en un evento deportivo.

Estas circunstancias fueron puestas en conocimiento de la Jefatura de esa Fuerza de Seguridad y del Secretario de Seguridad del Ministerio del Interior. Según la respuesta ofrecida, a raíz de la investigación efectuada a partir de la intervención de esta Institución, se individualizó y sancionó a los responsables de los hechos denunciados.

En el resto de los hechos denunciados, se puso en conocimiento de los interesados la explicación brindada por la Fuerza.

8. Otras actividades desarrolladas por el Area

8.1. Seminario sobre discapacidad

En el mes de diciembre de 2000, se realizó el Seminario “Algunas consideraciones sobre el tema de la discapacidad”, que contó con la participación de profesionales de la salud, abogados, representantes de ONGs y público en general.

Entre los temas abordados, se destaca, la **falta de políticas sociales** en el campo de la discapacidad y las posibles estrategias para comenzar a revertir esta situación.

8.2. Red Interorgánica de Instituciones Gubernamentales y de la Sociedad Civil

Se impulsó el armado de una red integrada por aquellas instituciones gubernamentales y de la sociedad civil que trabajan sobre temáticas relativas a los niños como, por ejemplo, A.S.A.P.M.I. (Asociación Argentina para la Prevención del Maltrato Infanto-Juvenil) con quienes tenemos prevista la realización de programas de capacitación y sensibilización en la temática.

Con la División Especializada de Crímenes contra Menores de Interpol Policía Federal, se realizó una investigación relativa a la pornografía infantil por Internet.

En nuestro país se han iniciado en los últimos tiempos acciones judiciales o investigaciones periodísticas que han permitido reconocer la gravedad, actualidad y extensión de estos delitos y los variados actores que intervienen en su composición. Cada uno de ellos representa, directa o indirectamente, una sistemática violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, especialmente de los sectores más desprotegidos y excluidos de la sociedad.

Por ello, esta Defensoría realiza su aporte, a través de una doble presentación: por un lado y en una instancia internacional, ante el Comité de Seguimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño a fin de que esta grave problemática que concierne y perjudica a todos los niños y niñas del planeta sea incluida dentro de la agenda, como uno de los temas de importancia a ser tratado y discutido por los Estados Miembros y, por el otro lado y a nivel nacional, la presentación al Congreso de la Nación de un proyecto de ley.

8.3. Proyecto de Ley

El proyecto de ley mencionado establece la necesidad de modificar el Título III del Código Penal de la Nación, antes denominado “Delitos contra la Honestidad” que actualmente lleva el título “Delitos contra la Integridad Sexual”, proponiendo una nueva denominación: “***Delitos contra la libertad sexual y sexualidad infantil***”. De este modo, se da la pauta de un cambio trascendental en la materia. Se trata, en efecto, de definir un nuevo bien jurídico protegido: la libertad sexual de las personas.

Asimismo, la inclusión de la **Sexualidad Infantil** constituye un aporte de armonización de la Legislación Argentina con la letra y espíritu de las normas de la Convención sobre los Derechos del Niño y demás Tratados Internacionales en la materia con los que nuestro país ha comprometido la voluntad de lucha contra la pornografía, la prostitución, la corrupción y el abuso infantil.

A tal fin, se otorga un tratamiento diferenciado a las figuras de la Corrupción y de la Prostitución de los Niños.

La corrupción de menores es conceptualizada no como un delito de resultado sino de medio. Así, se sanciona tanto a quien inicia al niño en la realización de actos sexuales excesivos, prematuros o perversos, como a quienes impulsan o impiden que el niño abandone tales prácticas, más allá del eventual consentimiento.

Tanto en la corrupción como en la prostitución, se establecen sanciones para quien incite a un menor a la realización de actos de corrupción o prostitución mediante la exhibición de imágenes, explicaciones, consejos o cualquier otra forma que no implique necesariamente la realización de actos de contenido sexual.

Con respecto a la Prostitución y Pornografía Infantil, consideramos que tales delitos no pueden existir sin una demanda, un mercado y una organización de la oferta. Esta organización cobra las características de una verdadera industria con los mismos propósitos de lucro, eficiencia y rentabilidad propios de una empresa que, en esta etapa de globalización, adquiere características masivas, intermediada por la revolución tecnológica en la industria mediática.

Por ello, consideramos vital la sanción de toda la cadena delictiva, que va desde el cliente hasta la empresa proveedora.

Asimismo y como una forma de que se encuentren contemplados todos los nuevos y posibles mecanismos de realización de estos delitos, se incorpora un Capítulo denominado "Pornografía Infantil por Internet".

8.4. Abuelas de Plaza de Mayo

Otra asociación con la que nos hemos vinculado para trabajar conjuntamente todas aquellas temáticas referidas a los derechos humanos de los niños es Abuelas de Plaza de Mayo.

El respeto y admiración por la labor llevada a cabo por Abuelas motivó que este Defensor del Pueblo propusiera y adhiriera ante el **Comité del Premio Nobel de la Paz** y ante el Instituto Internacional del Ombudsman su candidatura a este reconocimiento.

Convenio

Se suscribió un Convenio entre el Defensor del Pueblo de la Nación y la Asociación de las Abuelas de Plaza de Mayo el 9 de octubre de 2000.

La finalidad de este convenio es potenciar el desarrollo que alcancen cada una de estas Instituciones en el campo de la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, contribuyendo a la estabilidad política, social, económica y jurídica.

En ese sentido, se establece un Programa de Cooperación.

8.5. UNICEF

Convenio

Con UNICEF, se firmó un Convenio de Colaboración y Cooperación para atender diversas problemáticas que afectan a la infancia. Actualmente se está trabajando en el lanzamiento de un Programa Nacional contra la Violencia Institucional, dirigido a los adolescentes. Es conocido el aumento de la violencia en la sociedad, que suele tener a los jóvenes como el principal de los blancos.

Son muchos los factores que contribuyen a que esto suceda. Los adolescentes suelen ser reticentes a las formas de la autoridad, ejercen su voz contra los abusos, están criminalizados en su conducta por una opinión pública que los acusa sin esperar la confirmación o no de las pruebas. Por ello, se trata de instalar en la comunidad un ámbito de denuncias, al cual los adolescentes de todo el país puedan acceder mediante una línea telefónica gratuita y donde encuentren un servicio eficaz de información y derivación en los ámbitos competentes.

8.6. Cumbre Mundial en las Naciones Unidas sobre la Mujer (Beijing +5)

Otro de los avances importantes consistió en la participación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, por primera vez, en la Cumbre Mundial en las Naciones Unidas sobre la Mujer (Beijing +5). Se concurreó como parte integrante de la delegación oficial. Entre otros temas, se analizaron los derechos humanos de la mujer, la participación en el desarrollo económico, maltrato, tráfico de mujeres y la situación de la mujer ante la globalización.

8.7. Proyecto de Banco Mundial - IIDH

Asimismo, por iniciativa del Banco Mundial y del Instituto Interamericano de Derechos Humanos, con el apoyo de UNICEF, las Defensorías del Pueblo de Colombia, Nicaragua y Argentina participaron de la elaboración de un Proyecto de Fortalecimiento Institucional de las Oficinas del Ombudsman de Argentina, Nicaragua y Colombia para el desarrollo de bases políticas para la erradicación del trabajo infantil.

CAPITULO II

ACTUACION DEL AREA II: MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACION CULTURAL, SANITARIA Y EDUCATIVA

INTRODUCCION

1. Comentario General

Este séptimo Informe Anual señala el comienzo de una nueva etapa institucional, a partir de la asunción del actual Defensor del Pueblo de la Nación. En consecuencia, amerita la formulación de una reseña que permita conocer las alternativas y cambios operados durante el período que se informa.

Como consecuencia del dictado de la resolución DP N° 181/00, de fecha 27 de enero de 2000, se dispuso la modificación de la Estructura Organizativa de la Institución.

Esta modificación, entre otros aspectos, determinó la fusión de las áreas de *Medio Ambiente y Administración Cultural y Educativa (II)* con la de *Administración Sanitaria y Acción Social (III)*. Así, en la actualidad, dicha fusión dio lugar a la creación del ***Area de Medio Ambiente, Administración Cultural, Sanitaria y Educativa***, la que se identifica como ***Area II*** de esta Defensoría.

De acuerdo con los preceptos constitucionales vigentes, la acción del Defensor del Pueblo de la Nación, en el ámbito de esta Area, determina *el análisis, investigación y proposición de cursos de acción para el esclarecimiento de actos, hechos u omisiones de la Administración y sus agentes que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus facultades y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas, de conformidad con las previsiones del artículo 86 de la Constitución Nacional y la Ley N° 24.284, modificada por su similar, la N° 24.379.*

Las materias objeto de las investigaciones se vinculan especialmente con: *residuos peligrosos; parques nacionales, monumentos naturales y reservas nacionales; urbanismo y vivienda, sistema educativo en todos sus niveles y modalidades; patrimonio histórico y cultural, promoción y desarrollo de manifestaciones culturales; instituciones de investigación y desarrollo en ciencia y tecnología; administración sanitaria en general; red pública hospitalaria y asistencial; sistema de obras sociales y mutualidades; aprobación, comercialización y fiscalización de especialidades medicinales; productos biológicos y material e instrumental de aplicación médica; actividad farmacéutica; elaboración, comercialización y fiscalización sanitaria y bromatología de alimentos.*

En este orden, las competencias que correspondían originariamente a las citadas *Áreas* de Medio Ambiente y Administración Cultural y Educativa *-II-* y Administración Sanitaria y Acción Social *-III-* y que pasaron a formar parte de las actividades de otras áreas temáticas son: *actividades de radiodifusión*, de la que actualmente se ocupa el Área de Usuarios, Consumidores, Concesiones, Obras y Servicios Públicos y Entes Reguladores (IV) y, por su parte, *bienestar y asistencia social; comunidades aborígenes; deportes y actividades recreativas; minoridad y familia y personas en situación de desamparo* son materia de tratamiento del Área de Derechos Humanos, Administración de Justicia, Acción Social, Mujer y Minoridad (I).

2. Temática

Una vez determinado el marco de competencia, procede señalar cuáles han sido los ámbitos a que habrá de referirse este Informe Anual, en orden a la labor desarrollada por el Área.

En tal sentido, los ejes temáticos de carácter general, se corresponden con el tratamiento de cuestiones atinentes al *medio ambiente*, cuyo análisis incluye la problemática de la contaminación, la prevención y urbanismo; la *educación*, el *patrimonio* y la *salud*, cuyo análisis abarcará los aspectos relacionados con la salud pública, el sistema de seguridad social y las empresas prestatarias de servicios prepagos de salud.

Como habrá de advertirse, la creciente demanda de intervención que se requiere de esta Institución se dirige a plantear situaciones que se vinculan con la insatisfacción de necesidades básicas que no han sido atendidas.

En algunos casos, el correcto asesoramiento y la orientación que colabora para que la demanda sea correctamente canalizada son elementos suficientes para resolver la problemática que se plantea. En otros supuestos, aún cuando la petición no pueda ser resuelta en este ámbito, el ciudadano busca ser escuchado. En este aspecto, esta etapa institucional ha instalado la posibilidad de realizar esta labor a través de la acción directa de las áreas.

No sólo se acompaña al ciudadano en la tarea de movilizar las estructuras estatales que deberían atenderlo apropiadamente, sino que se realiza un trabajo personalizado, que valora al ser humano, lo escucha y lo asesora para que comience a advertir que sus derechos pueden y deben ser garantizados por los estamentos correspondientes pues, como individuo, forma parte de ese Estado.

Las crecientes dificultades -en particular de orden económico- hacen que tanto en el campo de la *salud* como de la *educación*, el reclamo sea mayor, no porque otras cuestiones

tan importantes como el medio ambiente, la cultura o el patrimonio no lo sean, sino porque quienes no pueden atender adecuadamente aquellas necesidades fundamentales, concretas y cotidianas no pueden, entonces, reparar en otros aspectos que involucran derechos inmateriales.

La demanda social que enfrentamos requiere de un esfuerzo del Estado para ordenar no sólo los recursos sino a los actores involucrados. Así también, el Estado deberá profundizar el contacto con la gente a través del sostenimiento del trabajo social que hace tiempo pareciera haber abandonado.

Para conocer con mayor detalle cuáles han sido los temas de mayor impacto social cuyo tratamiento correspondió al período que se informa, en función de los ejes enunciados, se incluye -a título ejemplificativo- una mención de los mismos:

- Afectación del caudal del Río Iguazú, por la represa de Itá;
 - Perjuicios derivados de la construcción de un electroducto desde la subestación Dock Sud hasta la subestación Sobral, por parte de Central Dock Sud;
 - Presuntas irregularidades en la evaluación y aprobación de un convenio-Prima Klima;
 - Instalación de la Empresa Nuclear Diositek en Despeñaderos, prov. de Córdoba;
 - Concesión de la explotación Salta Forestal;
 - Derrame de petróleo en el Río Iguazú;
 - Disposición de residuos domiciliarios de la ciudad de Córdoba;
 - Eventuales riesgos ante la explotación de ocho pozos de petróleo localizados en las cercanías de la Laguna de Llancanelo, departamento de Malargüe, Provincia de Mendoza;
 - Importación de residuos nucleares-INVAP;
 - Instalación del Estadio Córdoba;
 - Eventual contaminación del acuífero Puelche y del Río de la Plata por tóxicos a consecuencias de presuntas disfuncionalidades del CEAMSE;
 - Problemática del conjunto del Delta del Paraná;
 - Eventual riesgo en la preservación de la estación terminal Retiro como Monumento Histórico Nacional;
 - Destino de los archivos ferroviarios;
 - Uso del espacio en Ciudad Evita;
 - Problemática del Río Reconquista;
 - Presunta contaminación ambiental causada por el proyecto hidroeléctrico Corpus Christi;
 - Presunta contaminación ambiental en los Esteros del Iberá causados por la represa hidroeléctrica Yacyretá;
 - Aparente falta de culminación de las obras complementarias que debieran realizarse como consecuencia de la elevación de la cota de la represa hidroeléctrica de Yacyretá;
-

-
- Contaminación con Gamexane en la localidad La Argentina, provincia de Santiago del Estero;
 - Reclamos formalizados por alumnos y padres del Colegio Nacional Buenos Aires;
 - Situación institucional del IUNA;
 - Problemas en la adjudicación de becas para realizar estudios en distintos niveles educativos;
 - Uso del espacio de la Biblioteca Nacional;
 - Situación de las Bibliotecas Populares;
 - Inconvenientes con el otorgamiento de títulos;
 - Derecho de admisión en colegios privados de la Capital Federal;
 - Patrimonio histórico nacional, edificios de: Retiro, Palacio de Justicia y Palacio San José;
 - Funcionamiento del Archivo General de la Nación;
 - Murales pictóricos;
 - Yacimientos fósiles y arqueológicos;
 - Fondos para comedores escolares PROSOCO/PROSONU, provincia de Jujuy;
 - Presunta desatención de la población beneficiaria de la OSPRERA;
 - Falta de inclusión de medicamentos para el tratamiento del 'mal de Alzheimer' en el vademécum del INSSJP;
 - Atención de los beneficiarios del INSSJP;
 - Presuntos inconvenientes en la prestación de los servicios por parte del INSSJP;
 - Implementación del Decreto N° 446/00 sobre desregulación de obras sociales;
 - Mecanismos de entrega de medicamentos oncológicos por parte del Programa Nacional de Control de Cáncer;
 - Inconvenientes en provisión de medicamentos oncológicos en el Hospital Pablo Soria de la provincia de Jujuy;
 - Donación de material de uso médico, proveniente del exterior;
 - Deficiencias en la atención hospitalaria de la población de la provincia de Jujuy;
 - Presunta desatención médico-asistencial de los beneficiarios del VI Distrito Jujuy de la Obra Social de Vialidad Nacional;
 - Inconvenientes en la provisión de medicamentos oncológicos en el Hospital de Clínicas de la provincia de Córdoba;
 - Presunta falta de vacunas incluidas en el Programa Nacional de Vacunación;
 - Importación de medicamentos con fines humanitarios;
 - Falta de cobertura del implante coclear;
-

- Falta de cobertura de medicación y otros insumos para pacientes con patologías crónicas;
- Seguimiento del proceso de producción de la vacuna Candid 1 (prevención de la fiebre hemorrágica);
- Deficiencias en la función de contralor por parte de la Superintendencia de Servicios de Salud;
- Dificultades para acceder a la cobertura de ciertas prácticas de alta complejidad (ej.: transplantes);
- Deficiente cobertura de la población afiliada “adherente”;
- Deficiente cobertura del HIV/SIDA;
- Deficiente cobertura de la población discapacitada por parte de las obras sociales;
- Falta de prestaciones sociales para concretar derivaciones médicas a otros puntos del país;
- Diferencias en los beneficios de los afiliados titulares, varones y mujeres, en cuanto a la afiliación indirecta del cónyuge;
- Dificultades para acceder a una internación geriátrica;
- Cláusulas abusivas en los contratos de afiliación;
- Falta de control sobre el accionar de las prepagas;
- Difusa situación de las asociaciones mutuales.

A través del desarrollo contenido en el apartado siguiente podrá conocerse el estado de avance de las cuestiones en las que se ha intervenido.

3. Incidencia Temática

Del total de actuaciones tramitadas por la Institución durante el curso del año 2000, el **10,68%** correspondió al Area de **Medio Ambiente, Administración Cultural, Sanitaria y Educativa (II)**.

4. Cuestiones resueltas. Su consideración

Es importante destacar cuáles son los resultados obtenidos a partir de la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, tanto para el contexto social imperante, para el particular reclamante, por el grado de resolución del conflicto, por el grado de satisfacción del reclamante, por el nivel de respuesta de los organismos y/o entidades involucradas, por el asesoramiento brindado, por la orientación y canalización del reclamo hacia los organismos competentes, por las denuncias que se efectúen ante el Ministerio Público, por los informes que se remitan a la Comisión Bicameral de esta Defensoría o por cualquiera de las medidas que institucionalmente se adoptaron, según el caso.

En este contexto, corresponde destacar que el porcentaje de causas resueltas favorablemente alcanza para el **Area II** el **98%** del *total de actuaciones ingresadas en el año 2000*. En cuanto al porcentaje que se consideró como desfavorable (2%), es de señalar que se evaluaron así las actuaciones que fueron rechazadas *in limine* por tratarse de conflictos entre

particulares. Sin perjuicio de ello, en cada una de ellas, se orientó a los interesados para que pudieran canalizar adecuadamente sus pretensiones.

TEMATICA

1. Medio ambiente

Como ya se comentara en los informes anuales de otros años, la existencia de grandes y crónicos problemas que atañen al medio ambiente ha dado lugar al desarrollo legislativo, 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 con mayor eficacia.

En tal sentido, la labor del Defensor del Pueblo ha tenido como objeto determinar, en primer lugar, 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 se expresa en esta materia en la correcta evaluación 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 continúa siendo de concientización. Intenta lograr que los órganos con incumbencia en la materia tomen cartas en el asunto, que particularmente contemplen las serias consecuencias que pueden producirse y propugnen la observación de las normas ambientales vigentes o que se lleven adelante acciones a fin de evitar consecuencias dañosas para el ambiente.

Resulta de interés destacar que en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, se ha logrado la suscripción de un acuerdo de Cooperación Técnica entre esta Institución y la Secretaría de Política Ambiental (N° 108/00) que permite abordar la temática ambiental de la provincia, contribuyendo a la resolución de los conflictos que se suscitan en este Estado provincial.

Los otros casos son aquellos en los cuales se produce la contaminación del ambiente, justamente por no haberse tomado las previsiones del caso.

Dentro de los casos de contaminación, hemos agrupado algunos dentro del rubro Urbanismo. 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 generales -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, son 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 que estos casos de contaminación urbana son, en su mayoría, problemas cuya solución depende en gran parte de las propias municipalidades, razón por la cual en muchos casos se ha optado por derivar las quejas directamente a los titulares de los Ejecutivos Municipales y solicitar su colaboración en la solución del problema

Como muestra del tipo de casos que se han tratado en este año, se incluyen los más relevantes dentro de la Prevención, la Contaminación Ambiental y la Contaminación Urbana:

1.1. Prevención Ambiental

Actuación N° 15.533/97, caratulada: “Presunta demora en la creación del Parque Nacional Los Venados, en la provincia de San Luis”

Iniciada de oficio a raíz de una nota aparecida en el diario La Nueva Provincia que daba cuenta de los riesgos que corría una reserva natural por la presunta demora en la concreción del proyecto Parque Nacional “Los Venados” de la provincia de San Luis.

Se pidieron informes a la ex- Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación que explicó que “desde el año 1994 datan las gestiones con las autoridades del Gobierno de la Provincia de San Luis a fin de lograr la conservación de los últimos relictos de Pastizal Pampeano en la provincia y la protección de la población del Venado de las Pampas más importante en la actualidad”.

Asimismo, se firmó un convenio entre los poderes ejecutivos -de la Nación y la provincia de San Luis- ratificado por Ley Provincial N° 5118, por el cual la provincia aprueba la creación de un Area de Reserva Provincial circundante al Parque y Reserva Provincial.

Pese a ello, no se materializó por la dificultad de conciliar los distintos intereses en juego.

Posteriormente, ante la amenaza de la construcción de dos rutas por el terreno donde se proyectó la realización del Parque, el Defensor del Pueblo exhortó al Gobernador de la Provincia de San Luis la adopción de las siguientes medidas:

- a) Evitar la realización de obras que puedan destruir definitivamente el pastizal pampeano, hábitat del venado de las pampas.
 - b) Definir, junto con las autoridades nacionales involucradas, cuáles han de ser las tierras que compondrán el Parque Nacional proyectado.
 - c) Proceder a la adjudicación del territorio definido sea por compra directa o por expropiación.
-

Finalmente, la Administración de Parques Nacionales llegó a un acuerdo con los propietarios y la provincia y se ha creado el Parque Nacional Los Venados.

Actuación N° 17.968/99 caratulada: “Solicitud de intervención a fin de que se adopten medidas tendientes a la protección del Delta del Paraná”

Vecinos de la ciudad de Tigre y habitantes del Delta solicitaron la intervención de esta Institución respecto de la ejecución de las obras del “Camino Isleño”, en la Primera Sección de islas del Delta del Paraná.

Se pidieron informes a distintos organismos nacionales, provinciales y municipales. Se pudo conocer que, según la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires, “no obran constancias de la presentación de la Evaluación de Impacto Ambiental referida al Proyecto de Camino Isleño en la Primera Sección de islas del Delta...”.

Toda vez que la falta de estos estudios contraría lo dispuesto en la Ley Provincial N° 11.723, se exhortó a la Municipalidad de Tigre a cumplir urgentemente las previsiones contenidas en el Artículo 10 de la mencionada ley, realizando un Estudio de Impacto Ambiental y sometiéndolo a las autoridades pertinentes del Gobierno Provincial para su aprobación y proceder al llamado de una Audiencia Pública, a fin de asegurar la participación de la población interesada y debatir las conclusiones del Estudio de Impacto Ambiental.

Actuación N° 645/00, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presuntas irregularidades en la evaluación y aprobación de un convenio”

Se inició de oficio ante una serie de notas periodísticas aparecidas en el diario El Chubut a partir del 6 de enero de 2000 que daban cuenta de supuestas irregularidades cometidas en torno a la firma de un Convenio por el cual se podría comprometer el futuro de zonas de bosques nativos.

Asimismo, se denunciaban disfuncionalidades por parte de la ex Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación.

El cuestionado convenio, realizado entre la Provincia del Chubut y una Fundación alemana de nombre “Prima Klima”, tiene por objeto la distribución de eventuales certificados de reducción de carbono dentro del marco establecido por el Protocolo de Kyoto.

Se pidieron informes a la Secretaría de Desarrollo Sustentable y Política Ambiental de la Nación, organismo continuador del mencionado, a efectos de conocer su participación al respecto. En su respuesta, destacó que “se verifica la existencia de actuaciones por las que se tramitó el convenio suscripto el 24 de noviembre de 1999 entre la ex S.R.N.D.S. y la fundación Prima Klima. Del estado de las mismas surge la existencia de deficiencias formales para la convalidación del mismo, las que hasta el momento no han sido superadas”.

En virtud de un pedido de colaboración de la Fiscalía de Estado de la Provincia del Chubut, se remitió copia de la información obtenida en la actuación con el fin de que tuviera todos los antecedentes a la mano.

La mencionada Fiscalía emitió un dictamen en el cual cabe destacar lo siguiente: “La difusión periodística que tuvo el acuerdo, que no reflejó su sustancia, puso en duda el interés que subyace en el mismo y llevó a que gran cantidad de asociaciones y personas se alzaran en

contra de una concertación, aún no aprobada, sin una idea acabada de lo que realmente significa, llevó incluso a que autoridades de Alemania se acercaran avalando el acuerdo y, a mi entender, tratando de dar seriedad a algo que no por la deformación en su trámite no la posea, sino que la confusión y desinformación pasaron a ser los actores en este escenario”.

El mencionado dictamen sugiere, entre otras cosas, que se adopten los recaudos suficientes para que se produzca un pronunciamiento por parte de la Secretaría de Desarrollo Sustentable y Política Ambiental de la Nación, que se dé intervención a la Dirección de Protección Ambiental, que se informe a los interesados y que, fundadamente, el área pertinente informe las conveniencias o inconveniencias del acuerdo a fin de adoptar las decisiones que, con base en razones de oportunidad, mérito o conveniencia, le permitan expresar la voluntad del Poder Ejecutivo con referencia no sólo a la impulsión del acuerdo, que de estimarse viable habrá de modificarse, sino en su caso, para decidir su no ratificación.

De conformidad con toda la información recolectada en la actuación, cabe concluir que tanto las autoridades provinciales (DGBP) como las nacionales (Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable), suscribieron convenios con la fundación alemana “Prima Klima” sin cumplir con las formalidades correspondientes y sin la transparencia aconsejable.

A causa de ello y en virtud del desconocimiento específico sobre los convenios, se ha generado un justificado temor entre la población y las entidades de protección ambiental acerca de su la finalidad.

La única forma de solucionar este estado de situación es a través de procedimientos claros y participativos. La provincia del Chubut cuenta con la normativa necesaria para ello, a través de la Ley N° 4032 que, en su artículo 1°, establece que “los proyectos, actividades u obras, públicos o privados, capaces de degradar el ambiente deberán someterse a una evaluación de impacto ambiental.

A su vez, el artículo 6° establece que “el estudio de impacto ambiental será sometido a una Audiencia Pública, de acuerdo a los procedimientos que la autoridad de aplicación establezca en la reglamentación de la presente ley”, debiendo efectuarse la convocatoria a la misma con una anticipación de 30 (treinta) días.

De así proceder, se garantizaría que la decisión del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chubut se realice sobre las conveniencias o inconveniencias del acuerdo, sobre la base de razones de oportunidad, mérito o conveniencia.

Por ello, se exhortó a la Dirección de Protección Ambiental de la Provincia del Chubut a que adopte las medidas necesarias para proceder al llamado a una Audiencia Pública a fin de debatir las conveniencias e inconveniencias de la realización del proyecto presentado por la fundación alemana Prima Klima.

Actuación N° 13.153/99, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación, sobre la presunta construcción de una ruta internacional en la provincia de Chubut que afectaría el Parque Nacional Lago Puelo"

Esta actuación se inició ante trascendidos acerca de la construcción de una ruta que atravesaría el Parque Nacional Lago Puelo, en la provincia de Chubut, poniendo en peligro el equilibrio ecológico del área protegida.

La Administración de Parques Nacionales informó que “a través de su cuerpo técnico en Patagonia, con el apoyo del personal del parque, relevó el sector que sería afectado por la traza, concluyendo preliminarmente que ‘tanto desde el punto de vista vial como ambiental’ la construcción del camino tendría un alto costo económico ambiental”.

En la Dirección Nacional de Vialidad existe un Proyecto de Avanzada que se efectúa dentro de las pautas acordadas en el Acta Camino Lago Puelo-Paso Internacional Río Puelo, celebrada en la ciudad de Buenos Aires el tres de Noviembre de 1998, refrendada por los respectivos representantes de esa Dirección Nacional, Comisión Nacional para el Desarrollo de la Patagonia (CONADEPA), Administración de Parques Nacionales y Municipio de Lago Puelo”, pero que todavía no se había concretado nada, razón por la cual aún no existía un Estudio de Impacto Ambiental.

Del análisis efectuado y demás información aparecida en distintos medios periodísticos, cabe concluir que pese a no haber un proyecto concreto y definitivo, parece existir la firme voluntad por parte de varios organismos nacionales y provinciales, así como de diversas asociaciones ciudadanas, de proceder a la construcción del paso cuestionado, pero como parte del llamado “Proyecto de avanzada”, se han realizado distintas prospecciones -que de por sí han significado un impacto negativo en el ambiente- o se prevén realizar obras de importancia significativa como la del puente sobre el Río Azul.

Toda vez que de esta forma se avanza en obras sin la necesaria evaluación previa e integral de los efectos de todo el proyecto, el Defensor del Pueblo recomendó a la Dirección Nacional de Vialidad y a la Administración de Parques Nacionales que se abstengan de realizar obra alguna relacionada con la eventual construcción de un camino desde Lago Puelo hasta la frontera con Chile, hasta tanto se hayan concretado los Estudios de Impacto Ambiental integrales de toda la zona afectada.

1.2. Contaminación Ambiental

Actuación N° 15.293/99, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre posible contaminación ambiental por desechos tóxicos en el basural de Rincón de los Sauces, Provincia del Neuquén”

Iniciada de oficio ante la noticia sobre la acumulación de residuos, aparentemente tóxicos, en una gran laguna del basural de Rincón de los Sauces.

La municipalidad de Rincón de los Sauces informó que no existían registros de emisión de permisos de utilización del basurero municipal para el volcado de residuos de desecho, como tampoco ningún otro tipo de control y que no se podían determinar las características de los desechos tóxicos, ni su origen o responsables.

Si bien las autoridades reconocían la importancia de buscar una solución al tema planteado, les resultaba imposible resolverlo por falta de recursos económicos, por lo que iniciaron tratativas con empresas petroleras del lugar -que cuentan con estructuras adecuadas para realizar el tratamiento de los líquidos en cuestión- en la búsqueda de una solución estable al problema planteado.

A su vez, la Dirección Provincial de Gestión de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la provincia del Neuquén informó que “...el basural de Rincón de los Sauces

está compuesto por residuos sólidos domiciliarios, industriales y especiales y líquidos provenientes de las industrias” y que, “en la actualidad, no hay una clasificación de los residuos, ni tampoco un tratamiento y disposición final de los mismos”.

Las empresas que operan en el área citaron a “...Pérez Companc S.A. y Repsol-YPF S.A., además de las empresas de servicios que suman alrededor de 170, sumándole a eso los lavaderos industriales (4) y de ropa (5), talleres mecánicos (30) que contribuyen con sus residuos”.

La Dirección Provincial “...está realizando la coordinación de un programa para la elaboración del proyecto ejecutivo del transporte, tratamiento y disposición final de los residuos que se vuelcan en el basural, más el saneamiento del mismo” y cuentan con la colaboración técnica de las empresas Pérez Companc S.A. y Repsol-YPF S.A., junto con el Municipio de Rincón de los Sauces y la Dirección Provincial...”.

Por ello, el Defensor del Pueblo exhortó a la Dirección Provincial de Gestión de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Neuquén conjuntamente con la Municipalidad de Rincón de los Sauces a que adopten medidas que permitan -hasta tanto no se concrete una solución de fondo respecto al volcado de desechos tóxicos en la localidad de Rincón de los Sauces- habilitar un espacio transitorio, controlado y seguro para dicho volcado.

Asimismo, recomendó a la Dirección Nacional de Recursos Hidrocarbúricos y Combustibles que controle y exija a las empresas petroleras Pérez Companc S.A. y Repsol-YPF S.A. -radicadas en la localidad de Rincón de los Sauces, provincia del Neuquén- el cumplimiento del saneamiento de los residuos tóxicos de su producción, desde el inicio hasta la disposición final de los mismos.

Actuación N° 13.316/99, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta contaminación con plomo en la localidad de Abra Pampa, Provincia de Jujuy”

Se inició de oficio a raíz de la nota periodística aparecida en el diario “Pregón”, el día 8 de julio de 1999, donde se informaba a la opinión pública sobre la “preocupación ante la grave situación que vive la población de Abra Pampa, debido a los altos índices de contaminación con plomo que registra el área”.

El problema se originó en los desechos acumulados por la Planta de la Industria Fundidora de Plomo “Metal Huasi S.A.” que se encuentra en el centro de la mencionada localidad.

Se pidieron informes a la Dirección de Medio Ambiente de la provincia de Jujuy, la cual manifestó que “se comisionó a personal técnico de esta repartición para la toma de muestras de agua en el lugar” y se realizó una segunda toma de muestras con participación de profesionales de SUNIBROM y de la Facultad de Ingeniería de la U.N. Jujuy”.

Si bien en toda la zona de la Puna no se denunciaron casos de Saturnismo, “La denuncia es de carácter obligatorio en la Provincia por Ley N° 4523”, el actual propietario de la ex-Planta propondrá a la Municipalidad de Abra Pampa un Plan para el Tratamiento por vía húmeda de aproximadamente 10.000 toneladas de escoria acumulada en el predio, para recuperar 900 Tn. de Plomo”.

Asimismo, se pidieron informes al Instituto de Recursos Minerales de la Universidad Nacional de La Plata que se manifestó acerca de una serie de estudios que deberían realizarse.

Se puede concluir entonces que, si bien las autoridades provinciales han tomado intervención en el caso de marras, corresponde extremar los recaudos a tomar con el fin de conocer con exactitud la magnitud de la contaminación producida por los mencionados escombros minerales y su afectación a la salud de los pobladores más afectados. Por esta razón, se exhortó a la Dirección de Medio Ambiente del Ministerio de Bienestar Social de la Provincia de Jujuy la adopción de las medidas necesarias para garantizar la salud de los habitantes de Abra Pampa y la remoción de todo desecho contaminante que pudiera afectarla.

1.3. Urbanismo

Actuación N° 6201/97 caratulada: "sobre presunta contaminación ambiental por emanaciones provenientes de la Química Atanor S.A., en la localidad de Vicente López"

Vecinos de Carapachay, Provincia de Buenos Aires, solicitaron la intervención de esta Institución por los aparentes perjuicios causados a raíz de la contaminación atmosférica producida por la empresa Química Atanor S.A.

La Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires informó que, por Resolución N° 349/97 del registro de esa Secretaría fechada el 19 de agosto de 1997, se convalidó la clausura preventiva de la fábrica.

Sin embargo, posteriormente se hicieron nuevos análisis que no habrían dado resultados de contaminación o determinaban que provendrían de otros lugares.

Por ello y ante la falta de mayor información por parte de la Secretaría de Política Ambiental de Provincia de Buenos Aires, se la exhortó a continuar cumpliendo con el control y monitoreo en la zona en que se encuentra emplazada la planta química Atanor S.A., ubicada en la localidad de Carapachay, partido de Vicente López, de la provincia de Buenos Aires, realizando las inspecciones, toma de muestras de los efluentes líquidos, sólidos y gaseosos pertinentes a fin de determinar el origen de la contaminación constatada.

2. Administración Cultural

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.

Sin embargo, la protección del patrimonio cultural ha seguido incrementando el interés, 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).

Entre los temas que se han investigado en el área, se pueden citar algunos que ya se han tratado el año anterior como la preservación de los edificios y monumentos históricos y el procedimiento para declararlos, así como también la investigación acerca del funcionamiento de la Biblioteca Nacional.

También se ha seguido promoviendo la necesidad de modernizar las normas de protección de los yacimientos arqueológicos y paleontológicos y de que la Nación cuente con

un organismo específico que se encargue de la salvaguarda del rico patrimonio nacional en este tema.

A eso se han agregado algunos problemas puntuales relacionados con la Secretaría de Cultura de la Nación y EUDEBA.

En particular, resulta de interés destacar la labor cumplida con relación a las siguientes actuaciones:

Actuación N° 685/00, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, ante un eventual riesgo en la preservación de la Estación Terminal Retiro como Monumento Histórico Nacional”

Se inició la presente actuación ante la inminente remodelación del edificio de la estación ferroviaria terminal de Retiro, perteneciente al Estado Nacional y concesionada a Trenes Buenos Aires S.A. (TBA) que es Monumento Histórico de la Nación, con el fin de que se preserve el patrimonio nacional.

En primer lugar, funcionarios de esta Institución inspeccionaron el edificio citado, recorriendo las instalaciones actuales y las dependencias adjuntas clausuradas.

Luego, se pidieron informes a la Comisión de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos (CNMMLH), al Ente Nacional de Administración de Bienes Ferroviarios (ENABIEF) y al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El ENABIEF confirmó que la estación RETIRO “...fue concesionada mediante Licitación Pública para el otorgamiento de la concesión de obra pública para mejorar, ampliar, remodelar, conservar, mantener, explotar y administrar la estación a la empresa COMETRANS S.A.”.

Asimismo, aclaró que “...la totalidad de los trabajos de restauración y puesta en valor deberán contar con la aprobación explícita de la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos (CNMMLH), por lo cual la aceptación de los trabajos que se proponen realizar está supeditada a dicha aprobación”.

Sin embargo, se pudo conocer que el ENABIEF no hace intervenir a la CNMMLH respecto de pautas de conservación a tener en cuenta, ni a nivel de la elaboración de pliegos de licitación ni de la evaluación y selección de proyectos de oferentes.

La Subsecretaría de Planeamiento Urbano, que tiene la competencia de otorgar los permisos habilitantes para las obras a llevarse a cabo dentro del ejido de la Ciudad de Buenos Aires, informó “que envió al estudio de arquitectura una cédula donde se hicieron observaciones a dicho proyecto, solicitando una nueva propuesta”.

La CNMMLH respondió que ha tomado conocimiento de la propuesta de rediseño urbano y desarrollo del área ferroviaria de RETIRO desde el año 1997 y que se envió una nota al ENABIEF recordándole su competencia con relación a la intervención que le cabe en la preservación del monumento.

Asimismo, en reunión plenaria de la CNMMLH se evaluó “...la inconveniencia de que se hayan licitado trabajos en forma parcial sobre un bien que fue declarado ‘monumento

histórico nacional' (...) concebido como una unidad arquitectónica indisoluble que merece ser intervenida a través de una propuesta de restauración integral”.

Respecto de las propuestas de restauración presentadas, la CNMMLH emitió un informe técnico en donde aclara que “...algunos espacios o elementos, por su peso en la concepción general del proyecto original y por su estado de conservación, requieren plantear un absoluto respeto al original. En otros casos se pueden establecer cambios reversibles sin perder las calidades y características originales” y adjuntó una lista específica de los diversos espacios en juego.

Se destacó el hecho de que la CNMMLH estaba informada del proyecto de reformas en el edificio “Retiro” desde el año 1997. Al respecto, sólo se iniciaron trámites formales que no aseguraron una participación activa por su parte desde el comienzo del proceso de licitación pública faltando, en consecuencia, un control riguroso.

Por su parte, el ENABIEF tampoco implementó la participación de la CNMMLH -para que formule las normas de conservación pertinentes dado que se trata de un edificio declarado ‘Monumento Histórico Nacional’- ni en los preparativos de los pliegos del llamado a licitación ni en la licitación en sí, como tampoco en la selección de oferentes.

Posteriormente, en una reunión entre funcionarios de esta Institución y de la Comisión, se analizó el detalle de las obras a realizar. Hubo acuerdo en que existían puntos específicos susceptibles de ser reinterpretados para mejorar su preservación.

En virtud de lo expuesto, el Defensor del Pueblo recomendó a la Comisión Nacional de Museos y Monumentos y Lugares Históricos la revisión de la aprobación de los planos técnicos de las obras de Retiro, con el fin de asegurar -con el mayor rigor posible- la preservación del edificio en cuestión, de modo de no desnaturalizar su carácter arquitectónico, tanto en el frente como en los espacios internos que quedasen involucrados por la intervención prevista.

Asimismo, se recomendó al Organismo Nacional de Administración de Bienes (Organo continuador del ENABIEF) la adopción de medidas que garanticen la intervención de la Comisión Nacional de Museos y Monumentos y Lugares Históricos toda vez que se llame a licitación pública respecto de bienes de interés cultural del Estado, permitiendo que dicho organismo estipule las normas a seguir, autorice los pliegos licitatorios y la naturaleza y calidad del material de construcción a utilizarse, además de supervisar y certificar la aprobación de las obras en curso.

También, se exhortó a la Secretaría de Planeamiento Urbano del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a que, respecto de las obras de refuncionalización y puesta en valor de la Estación Terminal Retiro y previo al otorgamiento de las habilitaciones pertinentes disponga un trabajo de coordinación con la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos sobre los elementos del edificio a preservar y restaurar, teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas por esta Institución a la Comisión citada.

Actuación N° 8068/00, caratulada: “sobre falta de respuesta a la solicitud de una beca por parte de la Secretaría de Cultura y Comunicación de la Nación”

El interesado se siente agraviado por el silencio de las autoridades del Area de Cultura de la Nación al no haber publicado los resultados de un concurso sobre “Becas Especiales de

la Presidencia de la Nación a la Excelencia Cultural” y no haber otorgado las becas correspondientes a los ganadores.

Manifestó, también, que no consiguió respuesta alguna por parte de la Secretaría de Cultura de la Nación.

En respuesta al pedido de información cursado, la Secretaría de Cultura de la Nación informó que “...el jurado en la disciplina Artes Visuales sesionó y produjo su dictamen el 9 de noviembre de 1999, adjudicando las seis becas que le fueron asignadas a dicha disciplina”, que el interesado fue uno de los seleccionados en la especialidad Escultura” y que “la adjudicación de los beneficios son instituidos por Resolución de la máxima autoridad de la Secretaría de Cultura. Hasta la fecha, no se produjo adjudicación alguna, motivo por el cual, el interesado no ha sido informado al respecto”.

Se demostró, entonces, que no sólo no se ha cumplido con el concurso para el que se realizara la correspondiente convocatoria, sino que además no se han dado a publicidad las acciones emprendidas al respecto, razón por la cual es probable que los ganadores de la mencionada beca no conozcan tal circunstancia y, por lo tanto, no produzcan los reclamos correspondientes.

Por ello, se resolvió recomendar a la Secretaría de Cultura y Comunicación de la Nación la adjudicación de los premios correspondientes a las “Becas Presidenciales a la Excelencia Cultural” del año 1999 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución S.C.N. N° 3425/99 y la adopción de las medidas necesarias para notificar a la opinión pública y a los participantes los resultados de los distintos concursos.

Finalmente, la Secretaría de Cultura notificó a los ganadores del premio y se les comenzó a abonar la mencionada beca.

Actuación N° 1965/00 caratulada: “sobre presunto incumplimiento en la distribución de una obra literaria por parte de EUDEBA”

El interesado solicitó la intervención de esta Institución ante la falta de cumplimiento por parte de EUDEBA (Editorial Universidad de Buenos Aires) de compromisos contractuales convenidos que han derivado en la falta de distribución de su libro, premiado en la Feria Internacional del Libro del año 1985.

Manifestó el interesado que casi la totalidad de los ejemplares editados se encuentran abandonados en un depósito, negando a estudiantes y el público en general el acceso al libro que obtuvo el máximo galardón en el “Rubro Ensayo” del concurso organizado para la feria mencionada, lo que le causa un doble agravio, uno económico y otro moral e intelectual.

Se pidieron informes a EUDEBA, la que manifestó que esa Editorial no estuvo a cargo de la publicación del libro sino que únicamente tenían firmado un convenio de distribución del mismo y que, de los 2.000 ejemplares, tenían 1.953 en depósito.

Agregaron que existe un juicio a raíz de la relación contractual mencionada.

De los agravios que denunció el interesado en su presentación, el económico se encuentra tramitando por ante la Justicia Nacional, razón por la cual no le competía al Defensor pronunciarse sobre dicho tema. En cambio, en cuanto al agravio moral e intelectual, esta Institución -en su carácter de defensora de los intereses colectivos de la sociedad- no

puede dejar de pronunciarse sobre el despropósito que significa tener en depósito miles de ejemplares de un libro que ha sido galardonado con el primer premio en un evento tan prestigioso como lo es la Feria Internacional del Libro.

Ello implica no sólo un agravio moral al autor de la obra sino que también priva a la sociedad de la oportunidad de conocer las ideas expresadas que, por otra parte, han sido consideradas de importancia por un panel de expertos en la materia.

Por ello, se recomendó a la Editorial Universidad de Buenos Aires la adopción de las medidas necesarias para proceder a la distribución del libro en cuestión.

La editorial puso a la venta el libro mencionado en sus stands.

Actuación N° 671/00, caratulada: “sobre perjuicios ante la prohibición de ingreso a salas de lectura de la Biblioteca Nacional a quienes no revistan el carácter de investigadores acreditados”.

El interesado solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación con relación al problema planteado en la Biblioteca Nacional a raíz de la aplicación de la Resolución N° 15/00 que resuelve que “...los lectores ingresen a las salas de lectura llevando solamente hojas, elementos para escribir y objetos personales de valor...”, con excepción de los investigadores acreditados como tales.

En relación con dicho conflicto, se mantuvo en la Institución una reunión con los interesados (estudiantes universitarios). Relataron que hacían uso frecuente, para estudio, de la Sala de Lectura de la Biblioteca y llevaban sus propios libros de consulta. Señalaron que las nuevas disposiciones -que se implementaron abruptamente, sin notificación previa, y sin consideración de la situación hasta entonces imperante- establecían que los estudiantes no pueden usar la biblioteca para estudiar con sus propios libros.

Se solicitó información a la Dirección de la Biblioteca Nacional, cuyo Director contestó que “...dentro del sistema actual se amplió el espacio disponible (...) actualmente existen dos (2) salas con capacidad, entre ambas, para trescientos (300) lectores (...) las personas que desean consultar libros simultáneamente con los propios pueden hacerlo, previa identificación y acreditación”.

Esta Institución sostuvo el criterio expuesto por las nuevas autoridades de la Biblioteca Nacional: enfocar el uso de la Sala de Lectura a tareas de consulta del patrimonio bibliográfico de la Institución para investigadores y usuarios en general. En este sentido, se consideró que la demanda de los estudiantes -uso de la Biblioteca Nacional como espacio libre para estudiar- resulta ajena a los fines para la cual fue creada la Biblioteca, además de significar una superposición con los objetivos de las bibliotecas específicas para ello, como son las bibliotecas universitarias o, en su defecto, las barriales.

Sin embargo, se reconoció como válida la queja de los estudiantes por cuanto la forma elegida para implementar la nueva norma fue incorrecta y debe suponerse que, en un ámbito público, es deber de las autoridades dirigirse pedagógica y democráticamente al usuario, sobretodo si -equivocadamente o no- existía un uso adquirido del espacio que las nuevas autoridades estiman que debe cambiar.

En función de dichos considerandos, se recomendó a la Dirección de la Biblioteca Nacional la adopción de las siguientes medidas:

- a) Concretar medidas que optimicen el uso específico de ciertos espacios para jóvenes que quieran estudiar, asegurando acceso libre, comodidades y horarios amplios.
- b) Facilitar el acceso alternado de los espacios de estudio con los espacios de consulta bibliográfica.
- c) Implementar formas de comunicación con los usuarios de la biblioteca que respeten reglas amplias de buena educación y respeto.

3. Administración Educativa

Durante el año 2000 se continuó trabajando con los temas de educación, siempre bajo la óptica de la defensa del derecho básico a enseñar y aprender, garantizado por el artículo 14 de la Constitución Nacional. En este sentido, siguen siendo una prioridad para la Institución todos los problemas que afectan, directa o indirectamente, los derechos señalados.

Al respecto, el tema no presentó variaciones con relación a los años anteriores. Es decir, la mayoría de los casos se concentraron en problemas relacionados con la administración educativa, sobre todo aquellos aspectos relacionados con las condiciones para el otorgamiento de becas, evaluación de categorías a investigadores, criterios de dirección, reglas de comportamiento por parte de los alumnos, organización de comedores escolares, problemas con la titularización de docentes.

Asimismo, se volvieron a presentar, si bien en menor cuantía, problemas graves debido a la carencia de las condiciones mínimas indispensables de funcionamiento de los establecimientos educativos.

Por otra parte, se realizó un seguimiento de la situación relacionada con la aplicación de la Ley Federal de Educación. Ambos aspectos, infraestructura y reforma curricular del sistema educativo, son temas que abarcan distintas facetas de la reforma educativa, que obligan a ser controlados en los próximos años ya que repercuten fuertemente sobre el derecho a enseñar y aprender.

Dentro de los problemas señalados, cabe resaltar el profundo seguimiento que se ha venido haciendo de la situación de las Escuelas de Arte agrupadas dentro del Instituto Universitario Nacional del Arte (IUNA). Al respecto, se han planteado diversos problemas, que recibieron respuestas puntuales. Actualmente, se está a la espera de que el Ministerio de Educación defina su posición ante los conflictos reiterados entre el Rector Interventor y el personal docente.

Además, durante el año 2000 se debió hacer frente a una serie de problemas administrativos del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), aunque no siempre se contó con la colaboración del mencionado organismo.

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

Actuación N° 17.644/99, caratulada: “sobre presuntas disfuncionalidades en la aplicación de sanciones a alumnos del Colegio Nacional Buenos Aires”

Padres de alumnos del Colegio Nacional Buenos Aires presentaron una nota en la que solicitaron la intervención de esta Institución, ante la aplicación de sanciones a ochenta y cinco alumnos del citado colegio, por considerar que estas resultaron inadecuadas.

Tales sanciones fueron impuestas a raíz de la participación de alumnos de quinto año en la denominada “vuelta olímpica”, que tuvo lugar dentro del edificio del colegio, y durante la cual los alumnos produjeron desórdenes varios: paredes manchadas con témperas, uso en gran cantidad de envases de aerosoles y elementos de pirotécnica como así también, trozos de antiguos cristales rotos.

Los padres de los alumnos sancionados expresaron que no apoyaban la realización de la “vuelta olímpica” y que la misma debía ser erradicada. Sostenían también que sus hijos eran merecedores de una sanción, pero que diferían con las autoridades del Colegio en lo concerniente a cómo evitar esa modalidad de festejo y al tipo de sanción aplicada.

Ante este cuadro de situación, el Defensor del Pueblo de la Nación A/C se entrevistó con el Rector del Colegio, con el objeto de recabar en forma directa información sobre la cuestión planteada.

El Rector hizo entrega en tal oportunidad de copia de las cuatro resoluciones -N° 549/95, N° 644/98, N° 611/98 y N° 664 del 24 de junio de 1999- dictadas con anterioridad a los hechos que dieran lugar a la presente actuación, por las que repetidamente se prohibía la denominada “vuelta olímpica” y se establecían sanciones para quienes participaren de la misma.

Asimismo, entregó copia de la resolución N° 829 del 10-10-99, mediante la que se dispuso lo siguiente: “Los alumnos que quedaron en condición de libres a raíz de su participación (...) podrán asistir a sus clases desde ya en pleno acatamiento a esta resolución (...) serán calificados y cualquiera resultase su promedio anual (...) rendirán exámenes en calidad de libres...”.

Los padres de los alumnos, y estos mismos, pidieron al rectorado la reconsideración de las sanciones, particularmente de la última, solicitud que fue rechazada por el Rector quien adujo que la concurrencia a clase resultaba facultativa -no obligatoria- para los alumnos y, por ende, quienes optaron por continuar asistiendo debían someterse a las evaluaciones de rigor, teniendo en cuenta que tal decisión se adoptó con el objeto de no afectar el derecho de los jóvenes a aprender.

Resulta indispensable destacar que, en un colegio, la autoridad es la principal responsable de asegurar el óptimo rendimiento del proceso enseñanza- aprendizaje, como de la disciplina y la organización del establecimiento. Asimismo se desean señalar, en el marco de este conflicto, las incumbencias primarias que le corresponden a los padres como primeros educadores de sus hijos y a los docentes como colaboradores de aquellos en tal función.

Es así que resulta de suma importancia que las autoridades del colegio transmitan pautas claras y precisas tanto a alumnos como a padres, fundándose en una interpretación adecuada, no arbitraria, de la normativa vigente. Resulta imprescindible que tanto las

autoridades educativas como los padres promuevan en los alumnos la toma de conciencia de responsabilidad por los actos propios.

Teniendo en cuenta que la situación de crisis planteada pareciera ser la consecuencia lógica de antecedentes de años anteriores, en los que las normas internas regulatorias de las conductas no fueron fielmente observadas por autoridades o alumnos, resultaba necesario evitar su repetición. Por esta razón, se formuló al Rector del Colegio Nacional Buenos Aires la recomendación de adoptar las siguientes medidas:

- a) Realizar un profundo análisis de la situación planteada para hallar sus causas, con la participación de las partes involucradas en el proceso educativo con el fin de evitar la repetición de esos hechos y mejorar el proceso.
- b) Revisar los lineamientos disciplinarios en relación a las necesidades formativas de los alumnos.

Actuación N° 9557/00, caratulada: “sobre rechazo a la solicitud de formación de mesas examinadoras especiales para alumnos libres que adeuden materias de 5° Año del Colegio Nacional de Buenos Aires”

El problema planteado en dicha actuación tiene relación con la actuación anterior. Los padres de alumnos del Colegio Nacional de Buenos Aires solicitaron al Defensor del Pueblo de la Nación su intervención ante “...reiteradas solicitudes de formación de mesas de examen especiales para los alumnos que todavía adeudan hasta 3 materias del 5° año promoción 1999 (...) presentadas al Señor Rector del Colegio (...) y denegadas por éste (...) siendo que la situación existente ha llevado a nuestros hijos a un profundo y preocupante deterioro psicofísico por seguir quedando fuera del sistema educativo...”.

Antes de realizar su presentación por escrito, los interesados mantuvieron una entrevista con funcionarios de esta Institución. Expresaron que, si bien reconocían que era correcto que sus hijos hubieran recibido sanciones por su participación en una vuelta olímpica prohibida, a esta altura de los hechos la prolongación de una situación irregular creaba una situación que resultaban perjudicial para su solución definitiva.

Al respecto, se pidieron informes al Señor Rector del Colegio Nacional de Buenos Aires.

El mismo contestó que “...de los 83 (alumnos) que participaron de la vuelta olímpica (...) hasta julio de 2000, 64 de ellos habían aprobado las asignaturas (...) habilitándose mesas especiales por primera vez en la historia del Colegio para que los alumnos rindiesen (...), también se asignaron clases de apoyo, que muy pocos alumnos utilizaron”.

Ante estos hechos, se recogió la opinión del Director General del Ciclo Básico Común (C.B.C.) de la Universidad de Buenos Aires para conocer el régimen de admisión de alumnos del secundario y de excepciones posibles.

El Director citado señaló que se admite la inscripción de alumnos que adeudan materias en octubre de cada año -época de inscripción para el C.B.C.-, debiendo acreditar hasta el 15 de marzo del año siguiente -año a cursar el C.B.C.- todas las materias del secundario que quedaban pendientes. No puede admitirse ninguna excepción en el caso de los

alumnos del Colegio Nacional ya que se deniegan a todos los alumnos de los diversos colegios nacionales de la capital.

En síntesis, el reclamo de los padres estaba centrado en un pedido de regularización de la situación de estudios planteada, solicitando que se les permita a sus hijos rendir la materias pendientes en fechas de exámenes especiales para poder ingresar con certeza a la Universidad de Bs. As. y superar -cuanto antes- esa etapa conflictiva.

Por su parte, el Rector del Colegio Nacional de Bs. As. sostuvo que dichos alumnos recibieron suficientes oportunidades; además de las fechas regulares de exámenes tuvieron -como excepción- fechas especiales en mayo y agosto del pasado año.

Dentro de ese marco puede interpretarse la posición asumida por el Rector del Colegio como una muestra de las responsabilidades inherentes a su cargo, resultando la misma consecuencia de sus incumbencias.

Sin embargo se consideró que resultaba igualmente necesario atender las demandas de los padres desde la perspectiva de sus propias responsabilidades. Desde ese punto de vista, si bien resultó imprescindible, en su momento, que los padres apoyaran las disposiciones disciplinarias impuestas por el Rector para que éstas cumplieran el efecto deseado -a pesar de haber tenido un carácter fuertemente sancionatorio-, también resultó totalmente atendible y razonable su preocupación por el futuro de sus hijos.

Teniendo en cuenta que si se implementaron mesas de examen especiales en mayo y agosto, no se vislumbraban inconvenientes para que se vuelva a repetir la excepción con los alumnos más rezagados (no es el alumno excepcional quien debería servir como parámetro de guía sino la media de ellos, sobre todo teniendo que de los 19 alumnos que adeudaban materias, un número considerable debía solamente una o dos materias para completar el ciclo del secundario) y con el fin de aportar en la búsqueda de una solución definitiva al conflicto planteado, se recomendó al Rector del Colegio Nacional de Buenos Aires "...que autorice -más allá de las mesas regulares de diciembre- la formación de mesas especiales de exámenes, en octubre y noviembre del presente año, para los alumnos que quedaron libres por la sanción a la vuelta olímpica".

Actuación N° 14.732/99, caratulada: "Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta inaplicabilidad de la normativa referente a los establecimientos educativos del sector privado".

Se promovió la presente actuación de oficio como consecuencia de los reiterados reclamos contra la aplicación de la Resolución N° 641/81 del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación sobre el "derecho de admisión" en los establecimientos educativos privados.

Se solicitaron informes a la Secretaría de Programación y Evaluación Educativa y a la Dirección General de Educación de Gestión Privada del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

La mencionada Secretaría respondió que "...desde el año 1992 no hay Servicios Educativos supervisados por este Ministerio de Cultura y Educación. (...) Por lo tanto, resulta imposible responder sobre la aplicación de la Res. Min. N° 641/81...".

Por su parte, la Dirección del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informó que la Resolución N° 641 del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación se aplica en el Nivel Inicial, Medio, Primario y Terciario de la D.G.E.G.P y agregó que en ninguno de los niveles existen normas complementarias del Derecho de Admisión.

Cabe recordar que la norma citada señala que “su aplicación tendrá vigencia por el término de tres años a partir del curso lectivo de 1981; una vez cumplido y efectuadas las evaluaciones que determinen los organismos de conducción educativa, se procederá a su ajuste y aplicación definitiva...”.

Pese a la declarada transitoriedad, no se había producido hasta el año pasado el mentado ajuste de la resolución mencionada. Por consiguiente y ante los reclamos presentados, se consideró necesario analizarla.

Del análisis surge que los institutos educativos privados se reservan el derecho de admisión. Este derecho sólo podrá ejercerse al comienzo de cada período lectivo y en referencia a la posible rematriculación de alumnos así como en situaciones conflictivas que pudieren plantearse con los padres, por lo cual no se justificaba la separación del alumno en su condición de regular durante el término lectivo que esté cursando.

La situación expuesta permite notar lo arbitrario que puede resultar el ejercicio del “derecho de admisión”, teniendo en cuenta la forma en que se encuentra reglamentado ya que, como se vislumbra, sin invocar ninguna causal podría disponerse la exclusión de un alumno sobre la base de razones discriminatorias no fundamentadas.

Se consideró que la aplicación de la norma no puede depender de que el responsable de aplicarla lo haga con equidad y justicia; es preciso ofrecer los elementos para que el ejercicio de dicho derecho garantice, a su vez, el derecho de los consumidores y usuarios a obtener una información adecuada y veraz que nuestra constitución reformada consagra a través de su artículo 42.

En función de estas consideraciones, se consideró que un establecimiento educativo privado debe contemplar -cuando se resuelva la no rematriculación de un alumno- junto con su “derecho de admisión” el derecho de los involucrados a ser informados sobre las causales objetivas que den fundamento a la medida adoptada. Para ello, se exhortó a la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires la adopción de las medidas necesarias para reglamentar el derecho de admisión, de aplicación en el ámbito de los establecimientos educativos privados de la ciudad de Buenos Aires.

Actuación N° 882/00 caratulada: “sobre denegatoria a su recategorización por parte del Consejo Interuniversitario Nacional”

El interesado se presenta a esta Institución ante aparentes arbitrariedades y mora injustificada en la evaluación de su solicitud de categorización para el Programa de Incentivos a los Docentes Investigadores, por parte de la Comisión Nacional de Categorización del Consejo Interuniversitario Nacional (C.I.N.).

Esta persona obtuvo la categoría B por categorización automática debido a que se trataba de un Investigador Adjunto sin Director del CONICET.

Al procederse a la recategorización, en el año 1998, un primer dictamen le confirió un puntaje que no le permitía llegar a la categoría II, razón por la cual interpuso un Recurso de Reconsideración.

Posteriormente, el interesado se presentó al llamado a categorización para las categorías III y IV y obtuvo, en base a los mismos antecedentes, un puntaje mayor al anterior. Se argumentó que “semejante discrepancia entre comisiones asesoras que evalúan los mismos antecedentes de un postulante, permite suponer arbitrariedad manifiesta o instrucción caótica a la hora de ponderar los antecedentes según la grilla remitida oportunamente por el C.I.N.”.

Se pidieron informes a la Secretaría de Educación Superior del Ministerio de Cultura y Educación a efectos de conocer cuál es la competencia de ese organismo en el tema.

Dicho organismo destacó en su respuesta que “la Secretaría de Políticas Universitarias es, conjuntamente con la Secretaría de Ciencia y Técnica, la Autoridad de Aplicación del Programa de Incentivos a los Docentes Investigadores” y que “...la Resolución de los Recursos por categoría I y II es competencia de la Comisión Nacional de Categorización que funciona en el ámbito del C.I.N.”.

Se pidieron informes al Consejo Interuniversitario Nacional (C.I.N.).

De la respuesta de dicho organismo, se pudo entender que la razón por la cual no se resolvía el recurso de reconsideración del interesado es que “algunas disposiciones del mismo Manual de Procedimientos condicionan fuertemente la modalidad en el tratamiento de estas presentaciones (...) ya que se trata de un tipo de recurso (...) que exige, una vez interpuesto, ser sometido a dictamen de los mismos evaluadores que entendieron en el caso y, sólo después, la Comisión decidirá si hace lugar o no. En caso de hacer lugar, anula la categorización y lo somete a consideración de un nuevo Comité”.

Asimismo señalo que “...para entender en los 1.812 recursos interpuestos, se hace necesario que vuelvan los evaluadores, algunos de ellos por un solo recurso” y agregó que “ya se han considerado aproximadamente 850 de los recursos, entre los que no se encuentra el del interesado...”.

En vista de todo lo expuesto, se concluyó que el sistema previsto por el Manual de Procedimientos para la implementación del incentivo docente condiciona a tal punto el accionar de la Comisión Nacional de Categorización que provoca que en algunos casos, como el de marras, el procedimiento recursivo sea tan largo y complejo que prácticamente implique una denegación de derechos.

Aún más, se observó que la cantidad de recursos interpuestos (1.812) hace que disminuya notablemente la efectividad del Programa -que busca incentivar la labor investigativa de los docentes- y que se atente contra “la premura con que el Ministerio de Cultura y Educación solicitó la categorización”.

En consecuencia, se consideró necesario proponer que se establezca otro tipo de régimen evaluatorio y recursivo que permita a los evaluados conocer la categoría a la cual van a pertenecer, en tiempos acordes con los objetivos del Programa. Por ello, se recomendó a la Secretaría de Educación Superior del Ministerio de Educación de la Nación la adopción de las medidas necesarias para modificar el régimen recursivo establecido por la Resolución Ministerial N° 2307/97 con el fin de agilizar los procedimientos allí establecidos.

Actuación N° 11.598/99, caratulada: “sobre solicitud de intervención a fin de obtener el reconocimiento del carácter docente de un Título Universitario, por parte del Consejo Provincial de Educación de Río Negro”

El interesado solicitó asistencia ante la falta de respuesta del Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Río Negro, respecto del reconocimiento del carácter docente de un Título expedido por la Universidad Tecnológica Nacional.

Alegó que, siendo de profesión Abogado, cumplimentó un curso de Profesor en Docencia Superior en concurrencia a su disciplina profesional, a los fines de poder ser admitido para ejercer interinatos y suplencias en el nivel secundario (E.G.B. 3 y Polimodal). Aclaró que dicho Título lo habilita, además, para el ejercicio de la enseñanza en E.G.B. 2, Polimodal y Nivel Superior Universitario y No Universitario.

Con respecto a la cuestión planteada, manifestó que las autoridades educativas de la Provincia de Neuquén reconocieron el carácter docente en todas aquellas asignaturas para las que resultaba habilitante el título de base (para su caso, el de Abogado).

Sin embargo, adujo que la Comisión de Títulos del Consejo Provincial de Río Negro, le contestó que “...los títulos recibirán dos puntos más (como capacitación) desconociendo la petición de fondo (el carácter docente)”.

Se formuló un pedido de informes al Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Río Negro, requiriendo entre otras cosas si se habilitó, con carácter docente, a otros aspirantes poseedores de títulos expedidos por otras universidades nacionales además de la U.T.N.

Las autoridades competentes de la Provincia de Río Negro reconocen el título de Profesor en Docencia Superior expedido por la Universidad Tecnológica Nacional en jurisdicción de la Provincia del Neuquén (Plaza Huincul). Sin embargo, aseveran que el título es reconocido, pero “no con el carácter solicitado por el interesado (...) ya que no cumple todos los requisitos pedagógicos necesarios”. Al mismo tiempo, se informó que elaboraban una Propuesta con respecto a la convalidación de Títulos expedidos por la Universidad Tecnológica Nacional.

Se pidieron informes al Secretario Académico de la Universidad Tecnológica Nacional quien admitió “... la necesidad de mejorar el plan de estudios de la carrera, especialmente en lo que se refería a Didácticas Especiales, Observaciones y Prácticas, falencias que notaba, pero que tenían que ver con que la U.T.N. Hasta este momento sólo preparaba técnicos y esta carrera recién comenzaba”.

Con el propósito de colaborar en la concreción de una solución a la problemática planteada, se formuló una exhortación al Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Río Negro, para que arbitre las medidas necesarias para formalizar a la brevedad una propuesta sobre la convalidación del título universitario en cuestión, para que el interesado pueda ejercer la docencia con su título de grado.

Actuación N° 12.865/00, caratulada: “sobre falta de remisión de fondos destinados a comedores escolares en la Pcia. de Jujuy”

Los interesados denunciaron el desvío de los fondos que la Nación co-participa a la provincia de Jujuy a través del Programa Social Nutricional (PRO.SO.NU.) y de Políticas Sociales Comunitarias (PO.SO.CO.), cuyo destino previsto es los comedores escolares.

Se denunció y se comprobó que las autoridades provinciales dispusieron de esos fondos para cubrir déficits en otras cuentas provinciales, con la consiguiente falta de fondos para alimentar a los niños que concurren a las escuelas provinciales.

Se pidió información al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación. En la respuesta enviada, manifestó que en el año 1995 se había realizado una auditoría en la provincia de Jujuy, donde ya habían surgido manejos poco claros de los fondos de los mencionados programas.

En vista de ello, se recomendó al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación que adopte las medidas necesarias para controlar adecuadamente que los fondos coparticipados, con asignación específica, correspondientes al PRO.SO.NU. y el PO.SO.CO. cumplan con la finalidad para la que fueron concebidos.

El mencionado organismo se comprometió a realizar una nueva auditoría y esta Institución envió los antecedentes de la misma al Procurador General de la Nación para que analice la posible comisión de delitos por parte de las autoridades provinciales.

Actuación N° 82/00, caratulada: “sobre perjuicios derivados del cese del plan de estudios original y el acceso directo a los profesorados de pintura, grabado, escultura y dibujo de la Escuela Nacional de Bellas Artes Prilidiano Pueyrredón”

Los interesados, estudiantes de arte de la Escuela Municipal de Bellas Artes “Manuel Belgrano”, solicitaron asistencia a la Defensoría del Pueblo de la Nación con relación a su ingreso a las carreras universitarias del Instituto Universitario Nacional del Arte (I.U.N.A.).

El motivo de la queja se refiere a que, actualmente, los alumnos de Escuelas Medias de Arte perteneciente al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, no tienen libre acceso a las Escuelas de Arte del I.U.N.A. Anteriormente, una carrera de Bellas Artes comprendía el cursado, de acceso directo, de tres niveles de aprendizaje: las Escuelas Medias de Bellas Artes Municipales Manuel Belgrano, R. Yrurtia o Lola Mora en primer término, pasando por la Escuela Nacional de Bellas Artes Prilidiano Pueyrredón, para luego finalizar el aprendizaje en la Escuela Superior de La Cárcova.

Al crearse el Instituto Universitario Nacional del Arte, la Escuela Nacional “P. Pueyrredón” quedó absorbida dentro su ámbito y se eliminó la escuela de La Cárcova como tal, así como también la carrera de Bellas Artes expresada en los términos anteriores.

Se pidieron informes a las autoridades del IUNA y al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. El Rector, interventor del primero de los organismos citados, contestó que la carrera a la cual hacen referencia los alumnos “...no existe más y que sólo pueden inscribirse en las carreras vigentes, con el plan de estudios y duración aprobados por la CONEAU, ofreciendo al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires efectuar un convenio con los egresados de la Manuel Belgrano”. Señaló, a su vez, que el IUNA “posee la atribución de establecer el

régimen de admisión, permanencia y promoción de los estudiantes, así como el régimen de equivalencias”.

La Dirección de Educación Artística del Gobierno de la Ciudad aclaró que “nunca estuvo como tema para el acuerdo el ingreso a la Escuela Superior de Bellas Artes Prilidiano Pueyrredón ya que era un derecho adquirido” y agregó que se realizaron acciones ante las autoridades correspondientes a quienes se les propuso la realización de un nuevo acuerdo y/o convenio que tendría como objetivo principal “asegurar la admisión directa de los egresados de establecimientos de educación artística de nivel medio de gestión estatal y privada dependientes o supervisados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a las carreras de pre-grado y grado del Instituto Universitario Nacional del Arte”.

Teniendo en cuenta que el conflicto entre las distintas autoridades involucradas no parecía tener solución ya que ambas partes aducían tener legitimidad jurídica, se interpretó que la aprobación de un proyecto de cooperación entre ellas permitiría lograr los objetivos reclamados por los estudiantes o, por lo menos, un acercamiento a ellos. Por otra parte, si bien el Defensor del Pueblo de la Nación -en la actuación N° 11.949/99- reconoció que el IUNA tenía derecho a establecer la política de admisión y permanencia de estudiantes en base a la normativa vigente hasta la fecha, se consideró que, como todo derecho, no puede ser aplicado abusivamente y resolvió recomendar al Instituto Universitario Nacional del Arte la adopción de las medidas conducentes para:

- a) concretar la firma de un convenio con las autoridades educativas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- b) reconocer las demandas planteadas por los estudiantes de arte, asegurando la admisión directa de los egresados de establecimientos de educación artística de nivel medio, supervisados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a las carreras de pre-grado y grado del IUNA.

4. Administración Sanitaria

4.1. Salud Pública

La articulación entre las aspiraciones de la población de un país y la respuesta social a las necesidades de esa población constituyen el fundamento de la “salud pública”. Para que dicha articulación sea exitosa hay que conocer a la población objeto de las políticas del sector; de otro modo, su efectividad será dudosa y sus resultados inciertos.

En este apartado se sintetizan aquellas cuestiones que se ha estimado oportuno destacar en este período.

4.1.1. Donaciones

Como consecuencia de la difusión que adquirieron las dificultades verificadas con relación a una donación de material médico que, en definitiva, no se concretó y había sido generada por un profesional argentino, quien se desempeña y reside en Francia, esta Institución inició la correspondiente investigación de oficio, caratulada: “*Defensor del Pueblo de la Nación, sobre imposibilidad de concreción de una donación de material de uso médico,*

proveniente de Francia, destinado al Hospital de Añatuya, provincia de Santiago del Estero”.

Los informes obtenidos permitieron determinar que era necesario formalizar una recomendación, dirigida a las autoridades superiores del Ministerio de Salud de la Nación, para que pauten el procedimiento a seguir en la admisión de donaciones médicas. Esto no implica que no deben cumplirse con severidad las evaluaciones de riesgo, sino que se introduzcan cambios en el mecanismo de admisión a fin de acelerar y afinarlos. A su vez, se recomendó que dichos mecanismos se implementen en forma coordinada con el personal de Aduana Nacional.

Dicha recomendación permitió que los organismos involucrados, encabezados por la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), intervinieran en la elaboración de una normativa tendiente a regular la donación de productos médicos provenientes del exterior. Esta normativa ya se encuentra en proceso de análisis y elaboración.

En las reuniones correspondientes han participado, además de la citada Administración, la Dirección General de Aduanas, la Secretaría de Medio Ambiente de la Nación, la Dirección de Lealtad Comercial, ADELCO, el Ministerio de Relaciones Exteriores de la Nación, Consumidores Argentinos y funcionarios de esta Institución.

Efectivamente, el señalamiento formalizado por el Defensor del Pueblo de la Nación determinó la necesidad de que las autoridades con competencia en la materia articularan los mecanismos tendientes a dar solución a cuestiones como las que mostró el ‘Caso Añatuya’.

4.1.2. Celíacos

Se realizó el seguimiento correspondiente a la labor vinculada con el dictado de la resolución sobre la identificación de aquellos alimentos aptos para el consumo de personas celíacas. Durante el período que se informa, no se produjo la articulación de los medios necesarios para evaluar y perfeccionar su contenido. Se ha observado que el tiempo requerido debe guardar una razonable relación con la cuestión, que requiere de la intervención de los organismos competentes.

No es ocioso recordar que la disposición que creara la Comisión de Trabajo destinada a producir los estudios correspondientes data de 1997.

Teniendo en cuenta las previsiones contenidas en la Ley N° 24.827 y su modificatoria, Ley N° 24.953, corresponde destacar que se encuentra pendiente tanto la identificación de los alimentos que son aptos para el consumo de pacientes celíacos como la creación del Registro que permita incluir esos alimentos en un listado de modo que puedan darse a conocer.

El Ministerio de Salud de la Nación, de acuerdo con el artículo 1° de dicho texto legal, es la autoridad sanitaria responsable para la consecución de tal propósito.

La labor iniciada por esta Institución, a través del seguimiento correspondiente, permitirá la elaboración de las medidas tendientes a que la concreción de esos preceptos legales se verifique.

4.1.3. Fiebre hemorrágica

En el año 1996 esta Institución promovió una actuación a los efectos de investigar la producción local de la vacuna CANDID 1 -indicada en la prevención de la *Fiebre Hemorrágica Argentina*- a cargo del Instituto Nacional de Enfermedades Virales Humanas “Dr. Julio L. Maiztegui” -INEVH-, dependiente del Ministerio de Salud de La Nación.

Posteriormente, una ciudadana promovió una acción de amparo contra el Poder Ejecutivo Nacional, a los efectos de que se ordene ejecutar la totalidad de las medidas necesarias para completar la “Unidad de Producción” del INEVH. El Defensor del Pueblo de la Nación se adhirió a esa acción de amparo en atención a las facultades y atribuciones conferidas por los artículos 86 y 43 de la Constitución Nacional. En el trámite de la causa n° 31.777/96, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala IV, resolvió hacer lugar a la acción de amparo, ordenándole al entonces Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación que cumpla estrictamente y sin demoras con el cronograma de obras elaborado para poner en funcionamiento la “Unidad de Producción” de la vacuna. Asimismo, le encomendó al Defensor del Pueblo de la Nación que efectúe un “*seguimiento y control del cumplimiento del referido cronograma*”.

En virtud de dicho seguimiento, esta Institución solicitó periódicamente informes a las autoridades competentes y la información obtenida fue puesta en conocimiento del tribunal interviniente.

Se estima procedente considerar el último informe cursado por el Subsecretario de Investigación y Tecnología del Ministerio de Salud de la Nación “Dr. Ernesto Podestá” en el cual se indica: “*La Unidad de Producción de vacunas del INEVH se encuentra en marcha desde mediados del pasado mes de junio (...) Las modificaciones edilicias destinadas a concretar la producción local de la vacuna Candid 1 han sido completadas, al igual que la instalación y puesta en marcha de todas las instalaciones y el equipamiento crítico de producción, del área de control de calidad y gran parte del requerido en los sectores de aseguramiento de la calidad...*”.

Se agregó que “*La etapa siguiente, que consiste en escalar la producción de manera de lograr lotes más voluminosos para proveer a la población, no será posible hasta tanto se provea el personal (quince cargos de personal de apoyo técnico) y los insumos que reiterada y oportunamente se han solicitado. En consecuencia, de persistir la actual situación de falta de apoyo este proyecto no podrá continuarse y se habrá realizado un gran esfuerzo que no redundará en beneficio de la población*”.

Además, señalaron que la producción nacional de la vacuna “*lleva ya tres años de atraso respecto del cronograma adjuntado al cuestionario, ya que en aquél se fijó el año 1999 para liberación del producto, evento que, en el caso de proveerse todo lo necesario a la buena marcha del proyecto, se puede prever para el año 2002. Esta demora puede poner al país ante la falta total de esta vacuna para la protección de la población*”.

Sobre esa cuestión, la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud “Dr. Carlos G. Malbrán” (del cual depende el INEVH) señaló que “*esta Dirección está iniciando la propuesta de modificación presupuestaria a través de una Decisión Administrativa de la Jefatura de Gabinete para disponer de fondos en el Inciso 1 para*

atender el nombramiento del personal técnico requerido. Con relación a los insumos, los mismos están siendo previstos en el Presupuesto del Instituto para el año 2001”.

A los fines de apreciar el alcance de la problemática que nos ocupa, se estima procedente mencionar ciertos datos referidos a la enfermedad que se pretende prevenir con la vacuna; es decir, aclarar qué es la “*fiebre hemorrágica argentina*”, también denominada “*mal de los rastros*”. Se trata de una enfermedad endémica, detectada en el año 1955 y sólo se registra en nuestro país. La población en riesgo estimada asciende a tres millones quinientas mil personas (3.500.000), habitantes de las provincias de Santa Fe, Córdoba, La Pampa y Buenos Aires. Se encuentran en mayor riesgo quienes trabajan en el campo, ya que están más expuestos al contacto con el virus denominado *Junín* y, por ello, se requiere la producción de una cantidad considerable de dosis para prevenir la enfermedad.

Por los antecedentes expuestos, y en atención a la gravedad que la temática reviste, esta Institución continuará realizando un seguimiento del proceso de producción local de la vacuna, instando a los organismos competentes, es decir al Ministerio de Salud de la Nación, a que cumplan con el cronograma oportunamente diseñado para cumplimentar dicho proceso de producción local.

4.1.4. Diabéticos

A partir de la modificación del PMO (v. Sexto Informe Anual-1999, pág. 111), se registraron algunas presentaciones vinculadas tanto con la provisión de los insumos necesarios para el tratamiento de la enfermedad por parte de obras sociales integrantes del sistema nacional como de otras ajenas al mismo.

Obviamente las correcciones necesarias, para los distintos casos planteados, resulta más fácilmente articulable en el contexto de aquellas entidades como las obras sociales. En cambio, cuando la provisión queda a cargo del Estado y particularmente en los ámbitos provinciales, sólo quedan vinculados con el cumplimiento de la normativa vigente si cada provincia adhiere al sistema.

Las siguientes son actuaciones relacionadas con esta problemática:

- Actuación N° 1412/00, caratulada: “...sobre falta de cobertura a raíz de su expulsión de la obra social. Demoras en la efectivización de reintegros por los gastos en la compra de medicación, por parte de SMATA”.
 - Actuación N° 1760/00, caratulada: “...sobre solicitud de intervención ante la falta de entrega de insulina”. El caso fue solucionado en tanto el Hospital Posadas produjo el suministro.
 - Actuación N° 8834/00, caratulada: “...sobre falta de cobertura de los gastos derivados de un tratamiento médico”.
 - Actuación N° 9184/00, caratulada: “...sobre solicitud de intervención para obtener la provisión regular de un medicamento”. Se regularizó el suministro de la medicación.
 - Actuación N° 11.704/00, caratulada: “...sobre falta de cobertura integral de un medicamento”. Este caso se vincula con la provisión requerida a una empresa de medicina prepaga, efectora de la OSLARA.
-

- Actuación N° 13.603/00, caratulada: “...sobre solicitud de intervención a fin de obtener cobertura medica”. La presente se vincula con la provisión de insumos por parte de un estado provincial, encontrándose aún en trámite.

4.1.5. Esclerosis Múltiple

A raíz del pedido formalizado por una ciudadana, el Defensor del Pueblo de la Nación decidió adherirse a las pretensiones deducidas en los amparos seguidos en los autos caratulados “R. N y otros c/Ministerio de Salud-Estado Nacional s/ amparo” (expediente N° 9548/00) y en autos “P. M. F. y otros c/Ministerio de Salud-Estado Nacional s/ amparo” (expediente N° 9539/00).

El agravio se vinculó con los perjuicios causados a las personas que padecen la enfermedad, beneficiarias de las obras sociales y empresas de medicina prepaga, la aplicación de la resolución N° 939/00 del registro del Ministerio de Salud de la Nación. Esta norma, modificatoria de la resolución N° 247/96 del mismo registro, acotaba las prestaciones que recibía esta población. Los Tribunales intervinientes hicieron lugar a la solicitud, motivo por el que las medidas cautelares decretadas previamente en los autos referidos, se extenderían al conjunto de personas que padecen esclerosis múltiple, de acuerdo con las prescripciones 43 y 86 de la Constitución Nacional.

Otro caso vinculado con esta enfermedad se verificó en la actuación N° 05681/00 caratulada: “...sobre falta de cobertura de medicamentos por parte de la Obra Social Municipal de la Ciudad de Santiago del Estero”. Como resultado, se obtuvo documentación recogida que la solicitante utilizó en el contexto de la acción de amparo que oportunamente iniciara.

4.1.6. Miastenia Gravis

También en el caso de esta enfermedad y pese a la inclusión del medicamento necesario para su tratamiento (*mestinon*) en el PMO, con el 100% de cobertura, algunas entidades presentaron dificultades para dar curso inicial a las solicitudes de los beneficiarios, que pudieron solucionarse ante la intervención de esta Institución.

A modo de ejemplo, se mencionan algunas actuaciones vinculadas con esta temática:

- Actuación N° 13.917/99, caratulada: “ sobre falta de cobertura de un medicamento por parte del INSSJP”. En estos obrados y luego de producida la investigación correspondiente y dictada la resolución N° 791/99 del registro del Ministerio de Salud de la Nación, publicada en el Boletín Oficial N° 29251, de fecha 15 de octubre de 1999, se dirigió una recomendación al INSSJP para que cumpliera con la provisión en la medida que fuera dispuesto por el PMO. Siguiendo el procedimiento que establece el artículo 28 de la Ley N° 24.284 y en razón de que la respuesta del Instituto no resultó adecuada a la normativa aplicable, el Defensor del Pueblo de la Nación dispuso remitir un informe a la Ministra de Desarrollo Social y Medio Ambiente a fin de que tomara la intervención que le compete, de modo que la obra social adecue su accionar a la normativa en vigor.
- Actuación N° 14.295/99 caratulada: “...sobre solicitud de intervención para que el Ministerio de Salud informe a las obras sociales y al INSSJP respecto de la inclusión del medicamento Mestinon 60 mg en el listado del P.M.O. para que se efectúe el descuento

correspondiente”.

4.1.7. Hospitales

Esta Institución ha intervenido en diversos problemas vinculados con la prestación de los servicios médicos asistenciales en los hospitales públicos, sin distinción de jurisdicción.

Las investigaciones se basaron en las denuncias de los ciudadanos sobre problemas concretos o se iniciaron de oficio con fundamento en publicaciones periódicas. Los resultados obtenidos benefician a toda la comunidad local atendida en los nosocomios involucrados.

En líneas generales, la población aspira a contar con servicios hospitalarios eficientes, de acceso inmediato y disponibles (gratuitos).

Así la Constitución Nacional incluye principios que disponen la responsabilidad que le cabe al Estado frente a los derechos e intereses de los habitantes. Desde la óptica del acceso a la salud, el artículo 42 consagra los derechos de los consumidores y usuarios mencionando expresamente la “protección de su salud”.

Con los antecedentes y resultados de las investigaciones realizadas en el ámbito de esta Institución se consideró básico conocer si los pacientes, carentes de recursos y de cobertura social, asistidos por la red pública hospitalaria tienen garantizado el acceso a la debida atención médica.

Partiendo entonces del precepto constitucional referido y del artículo 86 de la norma fundamental, el Defensor del Pueblo de la Nación -como se expresara en informes anuales anteriores- tiene el perfil de un colaborador crítico de los poderes públicos, representando los intereses de los ciudadanos y colaborando con quien padece una situación afligente para intentar su transformación.

Es necesario que cada individuo y, en particular, aquel que carece de recursos y de cobertura social, reciba del Estado asistencia adecuada y más accesible. Ese Estado (nacional, provincial o municipal) debe proveer atención de manera que se adapte gradualmente a cada nivel (primaria, especializada y de alta complejidad), buscando enfatizar la atención primaria como mecanismo de “prevención”, pensando en *preservar la salud* y no sólo en atender la enfermedad.

El Decreto N° 455/2000 denominado “Marco Estratégico-político para la salud de los argentinos” expresa en sus considerandos que “*el gobierno y la administración del sistema de servicios de salud con una responsabilidad concurrente y concertada del Poder Ejecutivo Nacional, de los Poderes Ejecutivos Provinciales, de los Gobiernos Municipales deben tener como metas centrales el buscar la mejora del acceso, la equidad, la calidad, la eficacia, la eficiencia...*”.

Esta definición de políticas debe plasmarse en la realidad de los argentinos, sobre todo los carenciados. Por este motivo, el Defensor del Pueblo de la Nación ha tomado intervención, indagando las condiciones en las que prestan servicios los nosocomios que integran la red pública hospitalaria de algunas provincias y para detectar la solución de problemas o irregularidades denunciadas, en orden a cada realidad regional. Entre ellas las referidas a:

- 1) ubicación, radio de atención y población asistida;
- 2) nivel de complejidad;
- 3) recursos económicos con los que se solventa el mantenimiento y atención que brinda a la población asistida;
- 4) especialidades médicas con que cuentan;
- 5) cantidad suficiente de personal médico y paramédico;
- 6) atención de pacientes sin cobertura médica y sin recursos;
- 7) arancelamiento de la prestación de los servicios;
- 8) existencia y provisión de medicamentos para personas carenciadas y sin cobertura médica;
- 9) inconvenientes y demoras en el sistema de turnos;
- 10) existencia y estado de las ambulancias para traslados;
- 11) deficiencias o inexistencia de equipamiento médico;
- 12) existencia de insumos en cantidad suficiente y acorde a la demanda.

La problemática planteada puede verificarse, por ejemplo, en las siguientes actuaciones:

- Actuación N° 11.210/99 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunta insuficiencia de medios y medicamentos en el hospital de la localidad de Jardín América, provincia de Misiones”;
- Actuación N° 6521/00 caratulada: “D. O. sobre solicitud de intervención para obtener asistencia social, arancelamiento de la atención del servicio médico en el Hospital Municipal de San Pedro, Pcia. de Buenos Aires”;
- Actuación N° 9692/00 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presuntas deficiencias en la atención hospitalaria de la población de la provincia de Jujuy” en general y en particular referida al Hospital Escolástico Zegada, de la localidad de Fraile Pintado y al Hospital Nuestra Señora del Rosario, de la Localidad de Abra Pampa.

4.1.8. *Tabaquismo*

Es de conocimiento público el resultado de las investigaciones científicas realizadas sobre los daños a la salud que provoca el cigarrillo. La Ley N° 23.344 establece que las marquillas de cigarrillos deben llevar la leyenda “El fumar es perjudicial para la salud”.

El cigarrillo es el principal factor de riesgo para contraer enfermedades del corazón, cáncer de pulmón, leucemia, junto con otros tipos de cáncer que han sido relacionados con el hábito de fumar así como también la agudización de otras enfermedades del aparato respiratorio y cardio-vascular por lo que cada vez son menos los espacios públicos donde está permitido encender un cigarrillo y fumar.

El fumar no sólo es perjudicial para las personas que tienen esa adicción sino que también es pernicioso para la salud de los no fumadores especialmente cuando se practica en lugares cerrados. No resulta razonable, entonces, que una persona que pasa varias horas en

ellos por diversas causas: estudio, trabajo, trámites, etc., se vea sometido a “fumar”, sin siquiera tener ese hábito.

Es indiscutible la facultad regulatoria que asiste al Estado y a los Organismos Públicos para fijar condiciones en las que se deben desarrollar las tareas en el ámbito de sus dependencias, poniendo limitaciones al hábito de fumar en lugares cerrados sujetos a su jurisdicción a fin de evitar un daño innegable a la salud de los denominados “fumadores pasivos”.

Como consecuencia de la presentación de ciudadanos que denunciaban perjuicios en la salud, ante la falta de normativa tendiente a restringir el hábito de fumar en la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires en su caso y en la Administración Federal de Ingresos Públicos, se tramitaron las actuaciones N° 15.148/99 y 1327/00, respectivamente.

Las investigaciones realizadas por esta Institución y en consideración a lo establecido en los artículos 41 y 86 de la Constitución Nacional, con el objeto de preservar los derechos que se reconocen a los ciudadanos en orden a los principios y garantías que consagra la Carta Magna y las leyes que rigen en la materia, el Defensor del Pueblo de la Nación dictó sendas resoluciones.

Mediante el dictado de la resolución DPN N° 418/00 se recomendó a la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Buenos Aires que arbitre las medidas necesarias a fin de atender la problemática del tabaquismo en las aulas de esa facultad durante el dictado de clases.

Como resultado de tal señalamiento, la Facultad dictó la resolución C.D. N° 330, del 25 de abril de 2000, por la que se prohibió fumar dentro de las aulas, en el ámbito de esa Facultad.

El segundo caso se refiere a la emisión de la resolución D.P.N. N° 906/00 por la que se exhortó a la Administración Federal de Ingresos Públicos a fin de que arbitre las medidas necesarias, con el objeto de atender la problemática del tabaquismo en las dependencias de atención al público de esa Administración.

Pese a que la A.F.I.P. inicialmente expresara “que no existe una normativa que impida la practica del hábito de fumar tabaco en los sitios de espacio cerrado y de atención al público dependientes de la Administración Pública Nacional, situación en la que se encuentra encuadrada esta Administración Federal...”, ante la indicación puntual que se realizara, emitió la disposición N° 958/00 (A.F.I.P.) del 11 de diciembre de 2000, receptando así el contenido del exhorto.

En los considerandos de esa disposición invoca la resolución del D.P.N. y dispone *la prohibición de fumar en todos los espacios cerrados y semicerrados de atención al público de ese Organismo, cualquiera sea su ubicación geográfica, la colocación de carteles murales con la leyenda PROHIBIDO FUMAR, adoptándose otras medidas de orden interno vinculadas con el tabaquismo.*

4.1.9. Vacunas

Ante las noticias periodísticas gráficas y televisivas que comenzaron a tomar estado público a principios de septiembre del año 2000 sobre la falta de algunas vacunas que

afectaría el normal cumplimiento del Calendario Nacional de Vacunación, se inició de oficio la actuación N° 10170/00 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunta falta de vacunas incluidas en el programa nacional de vacunación”.

El faltante, especialmente, se refería a la Vacuna Cuádruple Bacteriana (que inmuniza contra la difteria, la tos convulsa, tétanos y hemophilus influenzae Tipo B que previene las complicaciones de la meningitis en los niños pequeños), la Vacuna Antisarampionosa y, con relación a la Cuádruple, el faltante se registraba no sólo a nivel oficial sino también en el mercado comercial.

Esas vacunas están incluidas en el esquema de vacunación oficial y es el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud, el que las adquiere y distribuye en todo el ámbito nacional.

El desabastecimiento afectaba a todo el país, prácticamente. Se habían recibido manifestaciones expresas de varios funcionarios provinciales, entre los que se pueden mencionar Córdoba, Misiones, Catamarca, Chubut, Buenos Aires, Salta, Santa Fe y San Juan, entre otras.

No es ocioso destacar la importancia que revisten los planes o programas que enfatizan la prevención a través de la vacunación, en razón de sus efectos directos sobre los índices de morbilidad, en especial para los niños.

El Ministro de Salud de la Nación, al ser consultado sobre el particular reconoció los faltantes. Tal circunstancia, entre otras, permitió reconocer que debían disponerse la debida diligencia y previsión para evitar esas carencias.

El Ministerio de Salud informó, en el marco de la investigación citada, que *“a partir de la fecha (17-10-2000) (...) ha comenzado a distribuir en todo el país la vacuna Antisarampionosa y Cuádruple Bacteriana”*. En referencia a los faltantes de vacuna Cuádruple Bacteriana informó que *“se adquirieron 1.500.000 dosis. El laboratorio productor comunicó que la primera entrega de 500.000 dosis se realizaría en la segunda quincena del mes de octubre del corriente año”*.

Adjuntó una nota, de fecha 12 de septiembre de 2000, que el Representante OPS/OMS en Argentina envía al Subsecretario de Programas de Prevención y Promoción de la Nación en la concluye que *“la situación de suministro de vacunas durante el año 2000 se complicó por la explosiva demanda global para vacunas desde 1999, lo que indica que la capacidad instalada mundial es limitada y no será capaz de atender la demanda de los países cabalmente. En este momento ocurren importantes discusiones con los productores mundiales para buscar una solución a un problema potencial de falta de vacunas en el futuro”*.

Por su parte el tema fue planteado en la última reunión del Consejo Federal de Salud, llevada a cabo a comienzos de septiembre, en la provincia de San Luis. En esta oportunidad, las autoridades sanitarias del gobierno central informaron a sus pares del interior que la falta de vacunas se debía a un desabastecimiento mundial y al cambio de una modalidad en la compra; es decir, se cambió de proveedor y, a través de la Organización Panamericana de la Salud, adquieren las dosis a un tercio del valor que venía pagando.

En correlato con ello, el Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto N° 1007/2000. Dicho cuerpo normativo señala que se encuentra en trámite la invitación cursada por la Organización Panamericana de Salud (OPS) para que la República Argentina se incorpore al Fondo Rotatorio Ampliado de Inmunizaciones de esa entidad.

Si bien corresponde a la Nación adquirir y distribuir en tiempo y forma las vacunas obligatorias, no escapa a los responsables de cada jurisdicción asumir una participación activa para garantizar la concreción del Programa Nacional de Vacunación, prestación mínima cuya garantía corresponde al Estado.

Tal como lo aseverara el titular de la cartera de salud, en ocasión de su visita a la provincia del Chaco a comienzos de su gestión, *“No debe quedar un sólo habitante fuera de la prevención de las enfermedades que hoy acechan, desde el hambre y la miseria, como la tuberculosis, la lepra, Chagas, el sarampión y la poliomielitis...”*. Por otra parte, es de destacar que *‘...es una obligación de la Administración ser eficiente en la gestión de sus menguados recursos, pues la sociedad no debe sufrir el costo de la desatención e ineficiencia de sus representantes’*. (conf. La Nación, pág. 19, Prioridad Jurídica de la vida humana, Humberto Quiroga Lavié)

La jerarquía constitucional que adquirieron los Tratados Internacionales merced a su inclusión en el texto constitucional (artículo 75, inciso 22 CN) reafirma el derecho a la salud y, por ende, a su preservación. Se destaca la obligación impostergable que tiene la autoridad pública de garantizar ese derecho con acciones positivas, sin perjuicio de aquellas que deben asumir en su cumplimiento las jurisdicciones provinciales (conf. fallos 321:1684, causa A.186 XXXIV ‘Asociación Benghalensis y otras c/Ministerio de Salud y Acción Social-Estado Nacional s/ amparo, Ley N° 16.986, 1/06/00).

Estos pactos internacionales contienen cláusulas que resguardan la vida y la salud, particularmente de los niños, según surge del artículo 7 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, del artículo 25, inciso 2), de la Declaración Universal de Derechos Humanos, de los artículos 4, inciso 1) y 19) de la Convención Americana sobre Derechos Humanos -Pacto de San José de Costa Rica- del artículo 24, inciso 1) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y del artículo 10, inciso 3, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, vinculados con la asistencia y cuidados especiales que se deben asegurar. El artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconoce, asimismo, el derecho de todas las personas a disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental, así como el deber de los estados partes de procurar su satisfacción. Entre las medidas que deben ser adoptadas a fin de garantizar ese derecho se halla la de desarrollar un plan de acción para reducir la mortalidad infantil.

Debe evitarse que las situaciones límites pongan en peligro el cumplimiento del referido cronograma, como ha ocurrido en el presente período. Por ello, los responsables deberán extremar los recaudos para efectuar las estimaciones de las necesidades de cada provincia -con la debida anticipación- de modo de contar con el stock necesario y suficiente para cumplir con el plan de vacunación nacional obligatorio y que ante situaciones excepcionales, será necesario, sin que ello presuponga alarmar a la población, brindar información adecuada y veraz, a la comunidad, tal como lo dispone el artículo 42 de la

Constitución Nacional, desalentando de ese modo toda especulación que pueda no corresponderse con la realidad de la situación.

El tratamiento preventivo de estas situaciones sanitarias debe alentarse con la necesaria participación del gobierno nacional y los gobiernos provinciales, de modo de generar los mecanismos adecuados para darles solución.

En orden a lo expresado y a fin de garantizar el derecho a la protección de la salud, el Defensor del Pueblo de la Nación dictó la resolución N° 927/00 por la que exhortó al Ministerio de Salud de la Nación a que arbitrarse las medidas a su alcance para evitar que se verifiquen situaciones que pudieran comprometer el cumplimiento del Cronograma Nacional de Vacunación vigente, evitando que se configuren faltantes, estableciendo los ajustes necesarios en función de las necesidades previstas para concretarlo y brindando a la población información adecuada, completa y veraz cuando ello ocurra.

Además siguiendo el criterio de colaboración y mancomunada participación que cabe a las distintas jurisdicciones en la búsqueda de soluciones destinadas a la protección de la población y sin que esto implique desconocer las responsabilidades que corresponden a cada uno de los niveles, se puso el contenido de la resolución en conocimiento de las máximas autoridades sanitarias provinciales.

4.1.10. Medicamentos oncológicos

El tema de la provisión de medicamentos oncológicos fue otra de las problemáticas abordadas por la Defensoría del Pueblo de la Nación durante el año 2000.

a. Programa Nacional del Cáncer del Ministerio de Salud de la Nación

A partir de información que señalaba que, desde el mes de marzo del 2000, el Programa de Control del Cáncer dependiente del Ministerio de Salud de la Nación no entregaba algunas drogas y que, asimismo, más de cien personas esperan diariamente la entrega de la medicación necesaria para cumplir con los tratamientos respectivos, se inició la investigación pertinente.

Con relación a la existencia de drogas oncológicas, a partir de los datos brindados por el Director del Programa y mediante la realización de una encuesta en la misma Sede del Programa, con el objetivo de conocer la opinión directa -en forma voluntaria y anónima- de las personas que concurrían a la búsqueda de la medicación, se obtuvo la siguiente información:

- 1) la provisión de drogas estaba garantizada hasta fin de año;
 - 2) diariamente, en el horario de 8 a 12 hs., se entregan a las personas que concurren y la entrega de la medicación se realiza en el día;
 - 3) las personas que concurren viven en distintas localidades del Gran Buenos Aires o en la Capital Federal siendo que todos los enfermos son atendidos en servicios hospitalarios de esta ciudad;
 - 4) la gente consultada expresó recibir buena atención pero destacaron que la espera insume de **3,5 a 5** horas;
-

5) también se constató que el lugar de espera es pequeño y que no cuenta con asientos suficientes, lo que obliga a permanecer fuera del recinto, con las consecuencias lógicas que ello puede conllevar según la época del año y que sólo hay una empleada.

En relación con la demora, se detallan algunos ejemplos: una persona dijo haber llegado a las 9:20, tenía el N° 58 y a las 10:10 estaban atendiendo el número 32. Otra persona dijo haber llegado a las 9:30, tenía el N° 62 y a las 10:30 estaban atendiendo el número 34 y una tercera dijo haber llegado a las 9:40 tenía el número 65 y a las 11:15 estaban atendiendo el número 35.

Como resultado preliminar de la investigación se detectó que, en aquel momento no existían o, en general, no había irregularidades en la entrega de los medicamentos oncológicos. Por lo tanto, la prestación básica estaba garantizada. Sin embargo, se advirtieron otros inconvenientes vinculados con la prestación del servicio: falta de comodidades, excesiva espera e insuficiente personal a los fines de la atención.

En función de las circunstancias descritas y constatadas se inició la actuación N° 7355/00, caratulada “Defensor del Pueblo de la Nación sobre mecanismos de entrega de medicamentos oncológicos por parte del Programa Nacional de Control de Cáncer”, la que se encuentra en pleno trámite y evaluación.

b. Provisión de medicamentos oncológicos en las provincias

En la actuación referida en el punto anterior, el Programa Nacional de Control de Cáncer informó que la adquisición y provisión de los medicamentos oncológicos está federalizado y que cada Ministerio provincial debe tomar las previsiones necesarias para que la población de cada provincia reciba la medicación correspondiente.

Sin perjuicio de ello y atento que el Programa Nacional cuenta con filiales provinciales, se dispuso investigar cuál es la función que cumplen y en qué condiciones lo hacen.

En orden a la presunta falta de medicamentos oncológicos en las jurisdicciones provinciales, se encuentran en pleno trámite las actuaciones siguientes:

Actuación N° 8102/00 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre provisión de medicamentos oncológicos en el hospital Pablo Soria, de la provincia de Jujuy”

En base a la carta de lectores publicada en el Diario El Tribuno de Jujuy del día 6 de junio de 2000 titulada “Enfermos de cáncer sin remedios”, atribuida a un habitante del Barrio Santa Bárbara, Palpalá, esta Institución inició la investigación referida.

Se solicitaron, entonces, informes al Director del Hospital Pablo Soria y a la Directora Provincial de Salud del Ministerio de Bienestar Social.

La Directora Provincial de Salud de Jujuy contestó que la provincia de Jujuy cuenta en el Area Oncología con dos centros de referencia y tratamiento de la patología oncológica provincial para pacientes sin cobertura: el Hospital Pablo Soria con el Servicio de Oncohematología en adultos y el Hospital Héctor Quintana de niños. La provisión se hace directamente al paciente en cada Hospital en el momento de su aplicación.

Indicó, a su vez, que en esa provincia rige la Ley N° 5125 de mayo de 1999 sobre el Tratamiento del Paciente Oncológico y que, por Resolución N° 214, del 11 de mayo de 2000, se creó un Comité Provincial de Tumores que, entre otras funciones, debe reglamentar la Ley N° 5125/99.

Señaló, además, que la provisión de drogas oncológicas se concreta en 24-48 horas desde su prescripción a los pacientes carentes de recursos.

Concluyó su informe precisando: *“...sin embargo la crisis económica de la provincia por una parte, el aumento de la demanda por otro ha hecho que se produzca desfase respecto del cumplimiento en tiempo y forma de los pagos a la firma proveedora quien corta los servicios de provisión o retacea drogas de alto costo, generando la espera de los pacientes. El nudo de esta problemática es eminentemente económico y no de provisión o burocracia en la asistencia”*.

Por su parte, el Director del Hospital Pablo Soria -a través del informe producido por el Servicio de Farmacia y del Comité de Tumores- respondió que a principios del año 1999 el Ministerio de Bienestar Social de la provincia de Jujuy firmó un convenio de provisión de medicamentos oncológicos. El médico prescribe en un formulario especial los medicamentos oncológicos, con la posterior categorización por parte del Servicio Social y autorización de la Subdirección del Hospital. Luego se recibe la receta en el Servicio de Farmacia Hospitalario que la envía, para su provisión, al Colegio de Farmacéuticos. No se registraron denuncias de faltantes de medicamentos oncológicos por parte del Colegio.

Agregó que dicho Colegio *ha dejado de proveer estos medicamentos ante la falta de pago por parte de las autoridades obligadas para ello. La demora o falta de provisión son informadas permanentemente por nota y existen seis casos nuevos por mes que requieren quimioterapia. A la fecha del informe (16/08/2000) son cuarenta y dos los tratamientos pendientes por carencia de medicamentos y el motivo por el que no se están proviendo los medicamentos a la fecha indicada es por encontrarse el convenio con el Colegio de Farmacéuticos suspendido por falta de pago.*

La denuncia que diera origen a la presente actuación fue corroborada a través de los informes colectados a través de quienes se encuentran en contacto con los pacientes que -sin cobertura médica y carentes de recursos económicos- concurren diariamente a solicitar la medicación.

Como lo expresara la Directora Provincial de Planificación, Normalización y Auditoría del Ministerio de Bienestar Social de Jujuy *“el nudo de esta problemática es eminentemente económico y no de provisión o burocracia en la asistencia”*.

No escapa a esta Institución -como reiteradamente lo ha señalado- que los recursos presupuestarios pueden ser pocos pero es responsabilidad de las autoridades competentes priorizar la afectación de los mismos con destino a la atención de la salud. En este caso, en lo inmediato, se debe evitar la suspensión en la entrega de los medicamentos a los enfermos de cáncer.

Por lo expuesto, se envió un informe especial al Señor Gobernador, al Presidente de la H. Legislatura y al Presidente de la Comisión de Salud Pública de la H. Legislatura de la provincia de Jujuy para que consideren la situación e intervengan en defensa de los derechos y garantías que le caben a la población afectada.

- Actuación N° 09669/00 caratulada: “H. F. sobre falta de provisión de medicamentos oncológicos en la provincia de Santa Fe”.
- Actuación N° 10013/00 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre provisión de medicamentos oncológicos en el Hospital de Clínicas, de la provincia de Córdoba”.

Ambas actuaciones están referidas a la carencia de dichos medicamentos en los referidos ámbitos territoriales.

4.2. Sistema de Seguridad Social

El tratamiento de este tema no puede desvincularse de la investigación realizada a partir del dictado del Decreto N° 446/00 y demás normas vinculadas con la denominada *reforma del sistema de salud*. Tampoco pueden dejarse de lado las especiales características del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP).

4.2.1. Reforma del Sistema de Salud. Dictado del Decreto N° 446/00

El contenido de la investigación que a continuación se presenta dio lugar a la *resolución DP N° 947/00*, de fecha 29 de diciembre de 2000. Por este medio se formalizó una *recomendación* dirigida a la Jefatura de Gabinete de Ministros *a fin de que postergase la implementación de la denominada “desregulación de las obras sociales”, medida prevista a través de los Decreto N° 446/00 y su modificatorio el 1140/00 y las normas que en su consecuencia se dicten, en orden a que la cuestión afecta la cobertura obligatoria que las obras sociales, que actualmente integran el sistema nacional de obras sociales y agentes del seguro de salud brindan a los beneficiarios y ha generado incertidumbre en el seno de la población afectada. Se propició un amplio debate, evaluación, análisis y consideración, con participación de los sectores involucrados y, particularmente, con adecuada representación de los beneficiarios, previo a producir una nueva modificación al sistema regulado por las Leyes N° 23.660 y 23.661.*

1.- CONTENIDO DEL TRABAJO

El dictado del **Decreto N° 446/00**, publicado en el B.O. N° 29.413, de fecha 6 de junio de 2000, introdujo -en el marco de las medidas anunciadas por el gobierno nacional y en orden al cumplimiento de uno de los reclamos del Banco Mundial y del FMI- una *reforma al actual sistema de obras sociales* con el objeto de permitir, entre otras cuestiones, la competencia de las obras sociales que actualmente integran el sistema nacional, regulado por las Leyes N° 23.660 y 23.661 con las empresas de medicina prepaga.

Estas empresas resultan efectoras del sistema, aún cuando no participan formalmente en tanto no son ni obras sociales ni agentes del seguro de salud en los términos que la legislación aplicable informa, ni tampoco -en la mayor parte de los casos- prestadoras en iguales términos. **Estas empresas no han sido reguladas y, por lo tanto, carecen de contralor por parte del Estado.**

En estas condiciones se han generado inquietudes en el seno del sistema que tiene a su cargo la cobertura de los *trabajadores bajo relación de dependencia (activos)* y a sus grupos familiares primarios, agravado por el flagelo de la desocupación, la falta de empleo y la

imposibilidad de lograr una rápida reinserción laboral, cuestiones a las que se suma el acotamiento de la cobertura médico-asistencial que reciben los beneficiarios.

II.- EVOLUCION DEL SISTEMA

La cuestión presenta diversos aspectos. Tradicionalmente las “**obras sociales**”, desde que se reguló el sistema con el dictado de la Ley N° 18.610 (t.o. 1971) -y las que la sustituyeron o modificaron: Leyes N° 22.269, 23.660 y 23.661 y la llamada desregulación acaecida a partir del dictado del Decreto N° 9/93- proveen cobertura médico-asistencial *a los trabajadores bajo relación de dependencia*.

Por su parte, el “**hospital público**” se encargaba de prestar asistencia a quienes carecían de cobertura hasta que, por diversas circunstancias, devino en prestador de las obras sociales, como un modo de gestionar recursos y obtener el pago de los servicios que brindaba a sus beneficiarios que, en número creciente, empezaron a atenderse en esos nosocomios.

Sobrevino así la llamada “autogestión hospitalaria” que permitió a estos establecimientos -en alguna medida- perseguir el cobro de los servicios que brinda a los beneficiarios de las obras sociales o requerir el pago a aquellos que pueden afrontarlo. Sólo se brinda atención gratuita a las personas carenciadas, que deben ser evaluadas por los servicios sociales de los hospitales para obtener la autorización de los responsables y así acceder a las prestaciones sin cargo.

En este contexto, las “**empresas prestatarias de servicios de medicina pre-paga**” comenzaron a incorporarse al mercado antes exclusivo de las obras sociales.

La atención de una franja de la población que, aún cuando estaba incorporada a una obra social, quería obtener una mas amplia cobertura, consistía en la elección de la empresa, el plan y la cuota a abonar, constituyendo un modo de obtener amparo en el caso de que las obras sociales no pudieran cubrir o cuando las condiciones en que se prestaba la cobertura no eran consideradas satisfactorias por los concretos beneficiarios.

También se adhirieron a estas empresas los *trabajadores autónomos, las personas que no correspondían ni a una ni a otra categoría*, es decir que no eran trabajadores dependientes ni autónomos. Las propias *empresas empleadoras* comenzaron a buscar mejoras para sus empleados como, por ejemplo, su incorporación a estas entidades, independientemente de su categoría o función.

En el supuesto de las empresas empleadoras obligadas a integrar los aportes y contribuciones previstos por el artículo 16 de la Ley N° 23.660 (con relación a las contribuciones patronales, v. Ley N° 25.239, art. 23, B.O. 31/12/99), las entidades dadoras de servicios pre-pagos de salud comenzaron a actuar como *prestadoras* de obras sociales, inscriptas en el Registro Nacional de Obras Sociales.

El indudable y creciente acercamiento de estas empresas de medicina al Sistema de Obras Sociales instaló una relación mas que interesante entre ellas y los beneficiarios cautivos del Sistema. Las prestadoras -las empresas- brindaban una serie de servicios que convenían con la obra social correspondiente y esta cubría todas las prestaciones de carácter obligatorio que, por distintas disposiciones, emanaban de la autoridad de aplicación (INOS-ANSSAL, actualmente SSS, o Ministerio de Salud de la Nación).

La relación instalada en el seno de este contexto hizo que comenzara a confundirse el cúmulo de obligaciones a cargo de una y otra entidad y que se incrementara el interés de las pre-pagas por intervenir en el Sistema de Obras Sociales. Cabe destacar que esta modalidad amparó la existencia de algunas obras sociales que no podrían haber continuado funcionando pues resultaban inviables.

Estas situaciones se verificaron al amparo de un Estado incapaz de controlar debidamente el accionar de las entidades integrantes del Sistema. Aún cuando conocía el desarrollo descrito, nada hizo por rectificar el curso y ordenar la actuación de los actores del sistema.

Por razones que surgen de la Ley N° 23.661 (v. cap. VI, art. 29 inc. e) y párrafos siguientes) la mayor parte de las empresas señaladas no estaba en condiciones de obtener la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores pues eran intermediadoras de servicios. Aunque tuvieran a su cargo las prestaciones en forma directa, intervenían en el Sistema sin ajustarse a las pautas correspondientes.

En suma, las entidades de medicina prepaga cuya existencia demuestra que atienden una realidad social, integran de facto -en su mayoría- el Sistema de Obras Sociales e indudablemente participan de él, con las limitaciones comentadas.

Por su parte, la desregulación de las obras sociales ha venido a aportar una gran inquietud en el sistema. La posibilidad de competir y, consecuentemente, de captar beneficiarios presentó a las empresas de medicina pre-paga la oportunidad para ingresar, oficialmente, y regularizar definitivamente su participación.

Pero no debe olvidarse que las diferencias entre las obras sociales y estas empresas, en general, son notorias. Las primeras se encuentran sujetas a un contralor establecido legalmente y puesto a cargo de los organismos oficiales, aún cuando la labor que realicen pueda no resultar satisfactoria. Asimismo, deben conferir las prestaciones mínimas que determina el Programa Médico Obligatorio (conf. res. 257/96, del registro del MSYAS y sus modificatorias) y su funcionamiento queda sujeto a pautas previamente establecidas. Además, pueden acudir al denominado Fondo de Redistribución, cuya administración se encontraba a cargo de la A.P.E. (Administración de Programas Especiales) para obtener la cobertura de determinadas prestaciones de alta complejidad y alto costo.

Esto no sucede en el caso de las empresas cuyos contratos -en lo relativo a las cláusulas que pudieran resultar abusivas- recién comenzaron a sujetarse al control administrativo de la Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la actual Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor de la Nación, con el dictado de la Ley N° 24.240. Su regulación específica, anunciada en el ámbito del Ministerio de Salud y del H. Congreso de la Nación, como se señalara previamente, no se ha concretado todavía.

Lo cierto es que en estas condiciones la Ley N° 24.754 (mediante la que se estipuló que las prepagas debían otorgar a sus afiliados las mismas prestaciones que las obras sociales) aportó una nueva fuente de conflicto si bien introdujo un intento por establecer pautas. La norma resistida por las empresas prestatarias de servicios de medicina prepaga, a su juicio, modificó los contratos “libremente” acordados con los afiliados, imponiendo la prestación de coberturas no tenidas en mira al momento de perfeccionar la adhesión.

Por qué razón la cobertura que involucra tanto el actual Programa Médico Obligatorio como a la prevista por otras normas específicas (Leyes Nos. 23.660, 23.661, 23.798, 24.193, 24.455, entre otras) preocupa a estas empresas. Cabe tener presente que en el caso del virus del HIV y el SIDA, el Estado “*declaró de interés nacional a la lucha contra el síndrome de inmunodeficiencia adquirida, entendiéndose por tal a la detección e investigación de sus agentes causales, el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, su prevención, asistencia y rehabilitación, incluyendo la de sus patologías derivadas, como así también las medidas tendientes a evitar su propagación y en primer lugar la educación de la población*” (conf. Ley N° 23.798, art. 1°).

Obviamente, la atención de estas patologías involucra un costo que las empresas, en general, no están dispuestas a solventar si el plan al que se encuentra adherido el usuario no las contempla. Han resistido admitir que con el dictado de la Ley N° 24.754 se modificaron las reglas comentadas y ello, sin duda, altera la relación contractual “de naturaleza privada” que los afiliados sostienen con las empresas.

Las quejas planteadas por los propios usuarios, en cambio, no apuntan al rechazo de la cobertura que impone el citado texto legal sino que repele de plano que los costos deban ser soportados por la población involucrada.

En algunos casos estos afiliados han señalado la diferente capacidad económica existente entre ellos y las empresas para hacer frente a los costos en cuestión, el liso y llano traslado de dichos costos en detrimento de los usuarios, la falta de consulta previa que, en definitiva, significa la alteración de los contratos oportunamente suscriptos y, entre otros, la no consideración de la antigüedad en la afiliación y, como consecuencia, de las cuotas abonadas durante el transcurso de la relación.

El punto de vista del usuario es distinto. Esta conciencia demuestra que es la propia sociedad la que presenta los requerimientos a los factores encargados de darles satisfacción. *La sociedad no rechaza la cobertura para tales contingencias, pero sí estima que no debe soportar los mayores costos que la empresa le impone para el caso en que deba brindar tal cobertura.*

III.- SITUACION ACTUAL

En el curso de los últimos años y como consecuencia de las reformas estructurales operadas en el seno del Estado, se produjo una transformación que particularmente influyó, entre otros aspectos, en la población trabajadora que se desempeña en forma dependiente, cuya vida activa se ha desarrollado bajo relación de dependencia.

Los cambios y transformaciones determinaron que las necesidades de dicha parte de la población que otrora se encontrara cubierta por las obras sociales integrantes del denominado “sistema nacional de obras sociales” debiera asistirse a través de la red pública hospitalaria, al perder sus empleos y no lograr su reinserción laboral, con el consecuente aumento de la demanda en ese sector.

Para recordar algunas instancias de este proceso, por medio del que se propuso llevar adelante una reforma en materia de obras sociales, habrá de reseñarse cómo se produjo el inicio de la denominada *desregulación del sistema de obras sociales*.

Durante la vigencia de las Leyes N° 23.660, de Obras Sociales, y N° 23.661, del Seguro Nacional de Salud, el P.E.N. dispuso dar comienzo al proceso que denominó “desregulación”. Esta medida se adoptó a través del dictado del Decreto N° 9/93, de fecha 7 de enero de 1993. Esta disposición, que más adelante se comentará, dio lugar al dictado del Decreto N° 576/93, con fecha 1° de abril de 1993, por medio del que se aprobaron las reglamentaciones de las leyes citadas (Anexos I y II) y derogó los Decretos Reglamentarios Nos. 358/359/90.

Las medidas comentadas tuvieron por objeto intervenir en la vida institucional de los sindicatos o asociaciones profesionales de trabajadores que, en la mayoría de los casos, contaban con obras sociales que prestan servicios médico-asistenciales a los trabajadores de la actividad, para lograr desarticular el creciente poder, particularmente, económico que habían logrado estas organizaciones a causa de la recaudación y administración de los aportes y contribuciones destinados a su sostenimiento. Cabe destacar que esta metodología fue acompañada por otros mecanismos articulados para morigerar la situación de las referidas entidades como, por ejemplo:

- a) rebaja en las contribuciones a cargo de los empleadores;
- b) exclusión de las obras sociales de la fiscalización y ejecución de los recursos destinados al sostenimiento de las prestaciones médico-asistenciales; y
- c) el establecimiento de facilidades de pago para los empleadores.

Dado que las obras sociales tenían cuentas recaudadoras propias, a cuyos fondos accedían en forma directa, el cambio en el sistema de recaudación constituyó el primer paso en la innovación de la perspectiva de los responsables en el manejo de las obras sociales.

El esquema cronológico de las normas en cuestión fue el siguiente:

- Decreto N° 2284/91 crea el Sistema Unico de la Seguridad Social (S.U.S.S.), dependiente del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación e implementa la Contribución Unificada de la Seguridad Social, cuya percepción y fiscalización le asignó al S.U.S.S.;
- Decreto N° 2741/91 crea la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS), a cargo de la administración del S.U.S.S.;
- Decreto N° 576/93 deroga los Decretos Nos. 358 y 359/90, reglamentarios de la Leyes N° 23.660 y 23.661, por el que se determinaba que el régimen de fiscalización y verificación se regiría por las normas vigentes para el S.U.S.S., la DINOS y la ANSSAL (anexo I, art. 21);
- Decreto N° 507/93 modifica el art. 2° del Decreto N° 2741/91 e incluye como facultad de la D.G.I., la aplicación, recaudación, fiscalización y ejecución judicial de los recursos de la seguridad social.

Por su parte, los Anexos I y II del Decreto N° 576/93 lograron una aplicación parcializada en tanto el art. 2° del Anexo II prescribía un plazo de 90 días para que la reglamentación fuese “operativa”. En función de ello, la autoridad específica -la entonces ANSSAL- se vio en la imposibilidad de poner en práctica tales normas, por cuanto nunca se coordinó la efectiva implementación del decreto y las leyes continuaron aplicándose a la luz

de los Decretos Nos. 358 y 359 /90. Esta cuestión fue objeto de numerosos pronunciamientos por parte de la autoridad administrativa.

El dictado de los Decretos Nos. 292/95 y 492/95 introdujo una serie de modificaciones adicionales al sistema de salud en general.

El Decreto N° 292/95, de fecha 14/08/95, publicado en el Boletín Oficial N° 28.209, de fecha 17 de agosto de 1995, efectivamente contenía normas que modificaron sustancialmente otras normas vigentes aún de mayor jerarquía en algunos casos. Los aspectos tratados a través del citado decreto estaban referidos a la reducción de las contribuciones patronales, distribución automática del Fondo Solidario de Redistribución, eliminación de múltiples coberturas y unificación de aportes para obras sociales, libertad de elección para los jubilados, transferencia de las funciones de asistencia social del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, traspaso de pensiones no contributivas a la Secretaría de Desarrollo Social, cobertura de salud a los titulares de pensiones no contributivas nacionales, transferencia de personal y requisitos para acceder a los beneficios.

Es del caso señalar que, en esta materia, el Poder Ejecutivo particularmente avanzó sobre las normas regularmente dictadas en el ámbito legislativo, práctica que fue y es permanentemente reiterada a pesar de las múltiples opiniones en contrario que genera.

Efectivamente, en el caso de la reducción de las contribuciones patronales, por ejemplo, iniciada en el año 1993 mediante el dictado del Decreto N° 2609, se estableció la reducción de dichas cargas con destino al sostenimiento de las prestaciones médico asistenciales que legalmente se imponen a los trabajadores, asimilándolas a la materia tributaria, desconociendo que esos recursos constituían un “salario diferido” de los trabajadores dependientes, beneficiarios de las obras sociales que integran el sistema nacional. Este concepto, plasmado por el propio PEN mediante el dictado del Decreto N° 576/93, aprueba los nuevos reglamentos de las Leyes N° 23.660 y 23.661. (conf. art. 16 del Anexo I: “...*Los aportes y contribuciones que, por imperativo legal se efectúan sobre la base de la remuneración del trabajador a favor del sistema de salud, (...) constituyen parte de su salario diferido y solidario*”).

Resulta útil incluir en este desarrollo cuáles han sido las alternativas económicas en el manejo de las entidades, especialmente las de origen gremial, que fueron asistidas reiteradamente por medio de distintos conductos.

1.- En 1989, el art. 31 de la Ley N° 23.660 condonó las deudas que sostenían las obras sociales con el fondo de redistribución, que administraba el entonces Instituto Nacional de Obra Social (I.N.O.S.);

2.- En el mismo período, la llamada “Ley de Emergencia Económica” (N° 23.697) dispuso a través de sus arts. 52 a 55, el “saneamiento de las obras sociales” por medio de la provisión de fondos del Tesoro Nacional.

Las entidades que fueron aceptadas para producir su “saneamiento” firmaron convenios con la autoridad administrativa, comprometiéndose a cumplir determinadas metas para rectificar su funcionamiento.

3.- En 1991, la Ley N° 24.070 previó la subrogación del Estado en los pasivos de las obras sociales originados entre el 31-7-89 y el 1-04-91.

4.- En 1994 se signó un “acuerdo para la productividad y el empleo” por el cual se reconoció en favor de las obras sociales una compensación por eventuales caídas en las recaudaciones.

5.- En esa oportunidad, la ayuda financiera para operar el cambio que propiciaba el P.E.N. implicaba la asistencia del Banco Mundial, el que destinaría trescientos cincuenta millones (350.000.000) de pesos.

Las sumas que representaron los fondos destinados a sanear las obras sociales y así lograr que prestasen un servicio digno al conjunto de beneficiarios fue superior a mil millones de pesos. Sin embargo, luego de haber transitado esa instancia, el sistema se mostró agotado y, peor aún, los beneficiarios no accedieron a mejores prestaciones o servicios sino que fueron reiteradamente amenazados, suspendidos, acotados y, en muchos casos, suprimidos.

La postergación de los beneficiarios se transformó en moneda corriente. El cambio de sistema, la mentada desregulación o el derecho de opción que se instauró por vía del Decreto N° 1141/96, de fecha 7 de octubre, modificó sustancialmente la legislación vigente, siguiendo el dictado desordenado de otras normas.

El panorama reseñado ameritó que esta Institución realizara un seguimiento que permitió contar con mayor información vinculada con el marco regulatorio y su permanente modificación.

De dicha investigación pudo concluirse lo siguiente: el sistema de obras sociales requería un redimensionamiento fundado en la necesidad de conferir a la población beneficiaria los servicios respectivos. El Poder Ejecutivo Nacional había producido modificaciones al sistema fundándose en facultades reglamentarias, sin que se hubiera planteado una reforma de los cuerpos legales vigentes por las vías pertinentes.

La regulación de las entidades que prestan servicios médicos bajo la modalidad prepaga sería evaluada por el Poder Legislativo dado que el proyecto elaborado se encontraba a consideración en este ámbito (tratamiento que aún se encuentra pendiente).

Se ha establecido que el Poder Ejecutivo Nacional inició el proceso de reconversión del sistema de obras sociales a partir del dictado del Decreto N° 9/93 con el fin de implementar el derecho de opción del beneficiario, cuyo ejercicio efectivo recién se verificó durante el transcurso de 1997. El dictado de dicho decreto como así el de las demás disposiciones implica un cambio estructural del sistema vigente, regulado por las Leyes N° 23.660 y 23.661.

Para entender este proceso, oportunamente se consideró el informe que presentara la ex ANSSAL. Señalaba que la desregulación *era una decisión del Poder Ejecutivo Nacional*, implementada a través de la aparición del citado Decreto N° 9/93, fundado en la necesidad de compatibilizar los reclamos de la población beneficiaria con las posibilidades del sistema.

Agregaba, asimismo, que la Superintendencia de Servicios de Salud, resultante de la fusión del Instituto Nacional de Obras Sociales (INOS), la Dirección Nacional de Obras Sociales (DINOS) y la Administración Nacional del Seguro de Salud (ANSSAL), tendría a su cargo completar el proceso ya iniciado en 1991. Señalaba, de este modo, como punto de partida el dictado del Decreto N° 2284/91, reglamentario de las normas que implementaron la desregulación económica.

De acuerdo con datos contenidos en el mismo informe, hasta el 30 de abril de 1997 se había registrado un total de pedidos de cambios de obra social que alcanzaba los mil seiscientos (1.600) casos -dato provisorio-.

Se cotejaron datos anteriores con los divulgados por otras dependencias estatales. Al 7 de abril de 1997, el ex Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación había precisado que el total de beneficiarios ascendía a siete millones seiscientos sesenta y cuatro mil seiscientos cinco (7.664.605) personas.

En cuanto al ejercicio de la opción prevista y de acuerdo con los datos difundidos en ese entonces, se procesaron ciento veinticinco mil cuarenta y dos (125.042) pedidos de cambio.

Las diferencias apuntadas resultaron significativas en tanto correspondieron a las autoridades responsables y, por ende, a las encargadas de asignar los recursos para el sostenimiento de las obras sociales. A tal fin, se cotejó la información obtenida por parte del Programa de Reconversión de Obras Sociales con la producida por la ANSSAL.

Debe recordarse que todas las prestaciones inherentes a las prácticas de alta complejidad son atendidas directamente con los recursos que provienen del Fondo Solidario de Redistribución. Por este motivo, las sumas contenidas en esos listados, correspondientes a montos otorgados a las obras sociales -no incluyendo las que en particular se utilizan para la realización de esas prácticas de alta complejidad- configuran una situación similar con respecto a los recursos destinados a la financiación de las prestaciones establecidas por la Ley N° 24.455, SIDA/ enfermedades concurrentes y drogadependientes-.

IV.- CONSIDERACIONES vinculadas con el dictado del Decreto N° 446/00

El análisis del decreto dictado de acuerdo con el procedimiento previsto por el art. 99, inciso 3°, de la C.N. indica que el Congreso de la Nación deberá analizar la temática. La excepcionalidad del proceso que involucra el dictado de los denominados decretos de “necesidad y urgencia” debe conllevar la imposibilidad de adoptar las medidas correspondientes a través de los mecanismos constitucionales idóneos para el dictado de las leyes o para propiciar su modificación. En el supuesto que nos ocupa, el artículo 1° del decreto determina que el sistema que propicia será de aplicación a partir del **1° de enero del 2001**. Resulta elocuente señalar que el P.E.N. no ha elevado proyecto alguno vinculado con la temática cuya falta de tratamiento pudiera justificar la “urgencia” alegada.

V.- CONSIDERACIONES PARTICULARES

Resulta de utilidad señalar que, sin perjuicio de otras apreciaciones que la norma dictada pudiera merecer, la propuesta del Ejecutivo se basa en *tres* aspectos fundamentales: la **aplicación del Programa Médico Obligatorio (PMO)**, el **dictado de la ley de regulación de las empresas que brindan servicios prepagos de salud** y el **rol que habrá de asumir la SSS**.

El señalamiento precedente responde a consideraciones que no pueden soslayarse al momento de contemplar una propuesta de reforma estructural como la que se plantea. En este contexto, el **PMO** (conf. Resolución N° 247/96, del registro del Ministerio de Salud de la Nación y recientes modificaciones) constituye hoy una suerte de seguro para los beneficiarios

del sistema nacional de salud y para quienes adhieren a las prepagas (por imperio de la Ley N° 24.754), de modo de contar con una cobertura que garantiza la atención de la mayor parte de las prestaciones requeridas para el restablecimiento de la salud de aquellos.

Sin entrar en la consideración que merecen las programas o campañas de prevención y el ahorro que estas medidas pudieran significar en el mediano y largo plazo para los recursos que se afectan al sector, no es menos cierto que, en el contexto socio económico actual, el Estado no puede disminuir la atención que debe particularmente a los trabajadores activos (población que mayoritariamente contribuye al sostenimiento del sistema). En suma, el dictado reciente de la resolución N° 939/00 del registro del Ministerio de Salud de la Nación -Boletín Oficial N° 29.520, 7/11/00- y su consecuente aplicación permitirá advertir sus efectos sobre el conjunto social involucrado y corroborará si se ha acotado, en la práctica, el otorgamiento de las prestaciones cubiertas.

Otro aspecto se relaciona con el **dictado de la ley que regulará la actividad de las empresas prestatarias de servicios de salud**. Uno de los proyectos cuenta con media sanción de la Cámara de origen -expediente N° 1948-S-99-, y actualmente se encuentra a consideración de la H.C. de Diputados de la Nación. Consultada sobre este particular, la Dirección de Información Parlamentaria informó que se han presentado y se encuentran vigentes para su tratamiento otros proyectos -expedientes Nos. 4429-D-00; 1816/D-99; 1732-S-99-. Al respecto es evidente que no existe definición respecto de las condiciones en que habrá de producirse la mentada regulación, sin embargo existe amplio consenso en cuanto a la necesidad de establecer reglas claras para la actuación de estas empresas.

Por último, el **rol de la SSS**, -según los objetivos publicitados a través del Volumen 2 titulado 'Obras Sociales' -Información general del Sistema'- debería funcionar como *'el ente de regulación y control de los actores del sector, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas del área para la promoción, preservación, recuperación de la salud de la población y la efectiva realización del derecho a gozar las prestaciones de salud establecidas en la legislación...'*

En orden a la experiencia acumulada en el seguimiento de la actividad de este organismo como en el de su antecesor, la Administración Nacional del Seguro de Salud (ANSSAL), continúan verificándose importantes deficiencias en la concreción del mentado control de las entidades y en la verificación del goce efectivo de las prestaciones que la legislación vigente garantiza a los beneficiarios, cuestiones de significativa importancia en un sistema que depende de la intervención consecuente de los organismos estatales competentes para que los derechos asignados a la población beneficiaria no se diluyan en la realización de infructuosas tramitaciones.

VI.- INVESTIGACION: aspectos particulares del Decreto N° 446/00

La investigación cursada en el ámbito institucional, vinculada con los ejes temáticos señalados a través del apartado V, se ha desarrollado en función de la actuación N° 7155/00, caratulada: **"Defensor del Pueblo de la Nación sobre presunta restricción a los derechos de la población beneficiaria del sistema nacional de obras sociales en función del dictado del Decreto N° 446/00"**.

En este caso produjo respuesta el **Ministerio de Salud de la Nación**. Surgió que el P.M.O. sería modificado, orientando tales modificaciones hacia la “promoción” y “prevención”. Agregó la autoridad sanitaria nacional que ello se realizaría ‘...sin afectar de ningún modo el derecho de los beneficiarios a recibir la atención necesaria para reparar la salud’.

En cuanto a la actual vinculación entre las empresas de medicina pre-paga y las obras sociales del sistema, precisó que debía regularse a través de la SSS. En este aspecto y de acuerdo con las investigaciones realizadas por esta Institución, la Superintendencia ha deslindado responsabilidades, incluso señalando que como tales empresas se encuentran fuera del sistema son extrañas a su ámbito de contralor. En suma, se observa que en las actuales condiciones la Superintendencia no regula ni controla esas situaciones, las que ha desconocido sistemáticamente, considerándolas excluidas del sistema y, por ese motivo, ajenas a su competencia.

Con respecto a la cuestión vinculada con las previsiones a adoptar para que la SSS realice un adecuado control de las obras sociales así como de las empresas que ingresen al sistema, la autoridad sanitaria se limitó a reafirmar que esa Superintendencia ejercerá la regulación del nuevo régimen previsto por el Decreto N° 446/00.

Este primer informe evidenció cómo las autoridades involucradas no presentan una clara postura frente al tema o bien no se ocuparon adecuadamente de mostrarla ni de explicar con precisión los aspectos consultados que, por otra parte, no hacen más que revelar cuáles son las fallas sistemáticas -“falta de control” y de “regulación” apropiada- aún cuando se trata de aspectos de sustancial relevancia y de los que seguramente dependerá la suerte de la propuesta.

Ante un nuevo requerimiento dirigido a la SSS, ese organismo se limitó a señalar que, con relación a la posibilidad de ejercer la opción, se habían mantenido las previsiones contenidas en el Decreto N° 504/98. En este sentido, el Decreto N° 446/00 recoge la limitación en las oportunidades en que se puede ejercer el derecho que el decreto pregona (1 vez por año).

En cuanto a las previsiones que se adoptarán en caso que el beneficiario no se encuentre conforme con la elección realizada por inconvenientes atinentes al servicio brindado por la entidad elegida, señaló que cada caso será analizado en particular.

Con respecto a los motivos por los que los cónyuges *deben* unificar aportes (*cuestión que había sido modificada a instancias de la intervención que le cupo a esta Institución cuando se redactó el Decreto N° 504/98*), la explicación se fundó en una norma anterior a la citada, el Decreto N° 292/95.

En lo que atañe al acceso del beneficiario al plan mínimo que ofrezca la obra social por la que opte, cuando con su aporte pudiera acceder a planes superadores, el trabajador accederá al plan básico, pero su acceso a aquellos planes superadores sólo podrá realizarse por convenio entre las partes (como sucede actualmente).

Al solicitar que indicase qué sucederá en el caso de que, con su aporte, el trabajador pudiera acceder directamente a un plan superior, reitera lo expuesto para el caso anterior (deberá hacer un aporte adicional).

Consultada respecto de las medidas a adoptar para controlar debidamente el funcionamiento de las obras sociales que actualmente integran el sistema, se remite a las normas vigentes.

En cuanto a la resolución de los conflictos que plantean los beneficiarios ante el incumplimiento del PMO, se remite a la aplicación de la resolución N° 75/98-SSS-, norma que hasta el presente no ha mostrado ser eficaz.

Respecto del control de la oferta publicitaria y su correspondencia, de modo que los beneficiarios accedan a los servicios que se ofertan, señaló que resulta de aplicación la resolución N° 194/98-SSS-. La aplicación de la norma en este supuesto tampoco ha permitido solucionar los casos vinculados con esta problemática.

Finalmente, requerida respecto de la implementación de los mecanismos idóneos para regular la vinculación que actualmente sostienen las obras sociales del sistema con entidades que prestan servicios prepagos de salud, cuando estas actúan como efectoras, simplemente se remite a las resoluciones Nos. 196/98 y 235/99, del registro de esa Superintendencia. Tampoco se ha advertido la suficiencia de estas normas para regular estas relaciones.

Por último, aclara que las respuestas se refieren a las normas vigentes a la fecha de la respuesta.

La contestación traída por la SSS no aportó mayores elementos de juicio y se limitó a cumplir con el pedido sin avanzar con profundidad en los aspectos consultados. Esto no hace más que confirmar lo señalado previamente. Incluso el hecho de remitirse a normas que no serán de aplicación en caso de que el decreto bajo análisis se torne operativo, alcanza para verificar que no se advierten los elementos mínimos que requieren una reforma de la entidad que se intenta para ponerla en práctica.

No resulta ocioso recordar el escaso valor de la información que suministrara el Ministerio de Salud, bajo cuya responsabilidad se desarrolla el denominado proceso de desregulación.

En cuanto a otros aspectos, es necesario destacar que la labor que se lleva adelante, también deberá posibilitar conocer la actividad que viene realizando la H. Cámara de Diputados de la Nación, dado que en ese ámbito se considera el proyecto de regulación de las entidades de medicina pre-paga, que ya obtuviera media sanción de la Cámara de origen, además de la consideración del Decreto N° 446/00, por habersele dado el trámite que prevé el art. 99, inciso 3°.

En función de lo expuesto y con fundamento en las respuestas de la SSS, se estimó necesario requerir mayores informes. A tal fin se solicitó información nuevamente a la Superintendencia para saber:

- cuáles son las obras sociales y/o agentes del seguro de salud que han sido dados de baja a partir del mes de junio del corriente, indicando en cada caso las causas que determinaron la baja;
- cuáles son las entidades, cualquiera sea su naturaleza, que -durante el mismo período- fueron inscriptas en carácter de obra social y/o como agentes del seguro de salud. Al respecto explique los motivos que determinaron dicha inscripción, como así, la cantidad de beneficiarios que acreditaron esas entidades;

- si se encuentra en funcionamiento el “*Registro de Entidades adheridas al Sistema Nacional del Seguro de Salud*”. En ese supuesto, debe indicar cuántas entidades solicitaron su incorporación desde que fue creado, cuántas obtuvieron su inscripción, remitiendo copia de la lista completa en ambos casos;
- cuáles son las entidades que han suscripto los convenios de adhesión previstos por la resolución N° 247/00, del registro de esa Superintendencia;
- en cuanto al desenvolvimiento económico de las entidades actualmente inscriptas en los registros respectivos, en orden a las previsiones de la resolución N° 109/00-SSS-, si se ha cumplido el análisis que informa la citada norma y, en tal caso, se solicita remita el listado de las entidades que dieron cumplimiento a las presentaciones respectivas y el de aquellas que ya hubiesen sido evaluadas junto con las conclusiones elaboradas en cada caso;
- si, en función de las disposiciones contenidas en la resolución N° 117/00-SSS-, se ha establecido cuáles son las entidades que han quedado comprendidas en cada una de las escalas que prevé la norma y qué acciones se han instrumentado en cada supuesto;
- cuántas obras sociales y/o agentes del seguro de salud son actualmente administradas por empresas que brindan servicios prepagos de salud, precisando en ese caso cuáles son las entidades que se encuentran en esta situación y cuáles son las empresas que las administran.
- si tuvo en consideración las previsiones del **Decreto N° 504/98, artículo 5**, en tanto dicho decreto determina que los cónyuges “*podrán*” unificar aportes, habiéndose operado, oportunamente, a través de su dictado una corrección adecuada al contenido de las normas que le dieron origen.

También se solicitaron nuevos informes al Ministerio de Salud de la Nación, vinculados con los aspectos que se reseñan a continuación:

- si ese organismo ha determinado el valor que insumirá la cobertura de salud que garantiza el P.M.O. En ese caso, explicar cuáles son los parámetros que permitieron establecer el monto resultante, indicando, asimismo, cuáles son los fundamentos del estudio que se hubiese realizado.
- si se han previsto los recursos correspondientes en el proyecto de presupuesto para el año 2001. En ese caso, brindar un detalle sobre el particular.
- en el supuesto de que no se hubiesen realizado las previsiones presupuestarias en el proyecto que se elevara al Congreso Nacional, explicar cómo se garantizarán las prestaciones que involucra el P.M.O.
- si se han realizado gestiones conjuntas con el Ministerio de Economía de la Nación a los fines de tales determinaciones, explicando en ese caso en qué consistieron y cuáles fueron los resultados obtenidos.

Por último, se requirió la participación de Secretaría de Hacienda de la Nación con el propósito de conocer los aspectos que a continuación se indican:

- si ese organismo ha previsto los recursos correspondientes para garantizar el Programa Médico Obligatorio (P.M.O.) a los beneficiarios del sistema nacional de salud en el

proyecto de presupuesto para el año 2001, en orden al sistema que se propicia a través del dictado del Decreto N° 446/00;

- si se ha determinado el valor que insumirá la cobertura de salud que garantiza el P.M.O. para cada beneficiario, indicar cuál es el monto previsto. Explicar cuáles son los parámetros que permitieron establecer el monto resultante, indicando, asimismo, cuáles son los fundamentos del estudio que se hubiese realizado;
- en el supuesto de que no se hubiesen realizado las previsiones presupuestarias en el proyecto que se elevara al Congreso Nacional, explicar cómo se garantizarán las prestaciones que involucra el P.M.O.;
- si se han realizado gestiones conjuntas con el Ministerio de Salud a los fines de tales determinaciones, explicando en qué consistieron y cuáles fueron los resultados obtenidos.

En orden, también, a diferentes inquietudes recogidas se dirigió una solicitud a la Sindicatura General de la Nación con el propósito de conocer las cuestiones siguientes:

- si ha elaborado un informe vinculado con la actuación de la **Administración de Programas Especiales (A.P.E.)**. En ese caso se le solicita una copia del informe y de las conclusiones a que hubiese arribado.
- si ese organismo se encuentra realizando una evaluación de la actividad cumplida por la A.P.E. entre el **1° de enero y el 30 de septiembre del corriente año y**, en tal supuesto, cuáles son las observaciones que se hubiesen realizado hasta el presente.

Con fecha 5 de diciembre de 2000, se publicó en el Boletín Oficial N° 29.540, el **Decreto N° 1140/00**, modificatorio de su similar, el 446/00.

Se verifican las modificaciones que, a continuación, se enuncian:

- excluye del sistema al INSSJP y a las obras sociales de las Fuerzas Armadas y de Seguridad;
- determina los organismos que habrán de intervenir para dictar las normas y poner en marcha el derecho de opción antes del **22 de diciembre de 2000**;
- fija en un 3% de los recursos totales del FSR los gastos administrativos de la SSS;
- para cobertura de alta complejidad o elevado costo y baja frecuencia y las de discapacidad, fija la distribución automática (FSR) entre los agentes que los soliciten y cumplan con los requisitos un mínimo de \$1 mensual por beneficiario;
- constitución de reservas líquidas (FSR) para atender desequilibrios financieros originados por la mora en el sistema;
- el eventual excedente (FSR) permanecerá en el sistema;
- determina que la SSS debe garantizar la cobertura de prestaciones de alta complejidad y las de discapacidad para los beneficiarios de entidades que no recibieran la distribución automática prevista (conf. art. 3° que sustituye al 19 del Decreto N° 446/00, inciso c);

- modifica el reglamento de la Ley N° 23.661, aprobado por Decreto N° 576/93 (Anexo II), art. 24, fijando que los agentes del seguro tendrán garantizados por el FSR \$20 por beneficiario, cuando los aportes y contribuciones por cada uno sean inferiores;
- contempla el otorgamiento de las prestaciones contenidas en el nuevo P.M.O. (res. 939/00-MS-), como así en el previsto por la resolución N° 247/96 del registro del MSYAS, sus modificatorias. Prevé también la posibilidad de convenir planes superadores, que deberán ser aprobados por la SSS;
- prescribe la denuncia ante la autoridad de aplicación de las conductas que puedan viciar la voluntad de la libertad de los afiliados respecto del ejercicio del derecho de opción;
- finalmente, deroga **toda norma** que se oponga al decreto, a partir del 1° de enero de 2001.

La investigación en curso, iniciada como se señalara a partir del dictado del Decreto N° 446/00, tiene por objeto establecer cuáles son las condiciones reales en que se proyecta su realización y si se han producido los estudios, análisis y evaluaciones correspondientes para implementar una *reforma* que habrá de incidir sobre la atención de la salud de casi once millones de personas que trabajan bajo relación de dependencia.

Esta etapa aún no ha concluido pese a que la implementación se ha previsto a partir del primer día del año 2001. El dictado del nuevo decreto no hace más que confirmar que la cuestión no parece obedecer al interés o mejor protección de la salud de los trabajadores, sino que debe ponerse en práctica para cumplir con requerimientos que atienden otras cuestiones.

Resulta evidente que el nuevo instrumento ha debido enmendar una serie de errores e imprevisiones contenidas en la primera norma. De todas formas y pese al intento de dar participación a algún representante de la Comisión Consultiva de Traspasos (Dec. N° 504/98/tema investigado a través de la act. 2594/98, por la que se realizaron recomendaciones a la SSS -res. N° 1231/99- vinculadas con esa Comisión, su conformación y su actuación), es decir a alguno de los miembros de las entidades que conformaran dicha Comisión, no alcanza para cristalizar la participación necesaria ni la discusión social que el tema amerita.

Es indudable que sólo el consenso, un amplio debate y la consideración de los elementos objetivos que permitan evaluar adecuadamente los cambios podrán fijar un rumbo. De otro modo estarán realizando ajustes provisorios para responder a cuestiones ajenas a la salud, no siendo prudente que el Estado se aleje de sus fines específicos generando incertidumbre o profundizando diferencias entre los trabajadores.

VII.- ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

Corresponde mencionar que el seguimiento del desempeño de las obras sociales que integran el sistema nacional ha sido objeto de investigación en sus distintos aspectos desde el inicio de la labor de esta Institución. Así, los Informes Anuales elaborados desde **1994** hasta el editado en **1999**, contienen la reseña de esas investigaciones. Merecen destacarse las realizadas a partir del año **1996** (*Reflexiones acerca de la desregulación del sistema de obras sociales*, Tercer Informe Anual -1996-, págs. 352/356), año **1997** (*Información obtenida a través de la investigación realizada con relación a la desregulación de las obras sociales. Su comentario*. Cuarto Informe Anual -1997-, págs. 611/620), **1998** (*Obras Sociales. Nuevo régimen de opción de cambio*. Quinto Informe Anual -1998-, págs. 1095/1101) hasta el

correspondiente a **1999**, vinculado con la situación de los beneficiarios del IMOS, afectados por la falta de posibilidades actuales de ejercer el denominado “derecho de opción” (Sexto Informe Anual -1999-, págs. 98/101).

Por otra parte, en el marco de la **actuación N° 3090/98**, esta Institución elevó un proyecto de ley, modificatorio de la Ley N° 24.754, por el que se proponía que la autoridad de contralor de la aplicación del P.M.O., respecto de las empresas prestatarias de medicina prepaga, fuese la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS) -Sexto Informe Anual -1999-, págs. 105/107-. Respecto de la relación específica con la actuación de estas empresas, a partir de 1997 esta Institución incluyó un acápite vinculado con la materia como resultado de la creciente demanda de los adherentes, relacionadas principalmente con el incumplimiento del citado P.M.O. (Cuarto Informe Anual -1997- págs. 685/689).

VIII.- OBSERVACIONES GENERALES

- Población involucrada

Teniendo en cuenta que la población objeto del sistema, los *trabajadores en relación de dependencia*, -hoy estimada en 11.600.000 aprox.- ha disminuido notablemente en los últimos años, habrá de apreciarse también que se han acotado los recursos necesarios para atender el sistema, cuestión agravada por la rebaja de las contribuciones patronales y el nivel de evasión que no ha logrado ser controlado.

- Carácter de la participación en el sistema

El sistema fue impuesto obligatoriamente a los trabajadores dependientes; por lo tanto, deben participar aún cuando no utilicen los servicios. Este principio *solidario* permitió la compensación entre trabajadores (los solteros y los casados con grupos familiares a su cargo, de mayores y menores ingresos). Esta decisión, atinente a la protección médico-asistencial constituye una política de Estado que ha sostenido la salud de este grupo poblacional, priorizando así la protección de los activos y sus familias.

- Principios

A lo largo de este proceso, el sistema ha perdido su capacidad “*solidaria*” y la posibilidad de organizar una distribución acorde a la *justicia distributiva* que otrora lo caracterizó. Hoy se encuentra signado por la fragmentación, la falta de información apropiada sobre recursos, programas y servicios, que perjudican y entorpecen el acceso de los beneficiarios a los servicios.

- Recursos

El sistema, por otra parte, ha contado con una gran cantidad de *recursos económicos* que, en distintas ocasiones, no se destinaron a la específica atención médico-asistencial de los beneficiarios, pues se aplicaron, por ejemplo, a paliar el déficit de las obras sociales, al pago de indemnizaciones, a regímenes de retiros voluntarios o condenas judiciales.

Pese a los distintos saneamientos intentados, esto importó un desfinanciamiento del sistema, que se reflejó en la situación de algunas entidades que se encuentran concursadas (recientemente OSFE, OSUOMRA, ADOS Trelew, ADOS Neuquén).

El Fondo Solidario de Redistribución no cumple la función de equilibrio que permitiría sufragar las inequidades que se plantean y, por lo tanto, sólo las porciones con mejores salarios pueden con sus mayores aportes voluntarios morigerar los efectos de desfinanciación del sistema.

La falta de *padrones* confiables aporta una cuota de incertidumbre que impide establecer un orden mínimo en la distribución primaria de los recursos.

- Situación de los desempleados

La salida del sistema laboral, cuando no existen posibilidades de lograr una rápida reinserción en el sistema, sólo cuenta con un amparo en el campo de la salud que contempla los 3 meses que prevé el artículo 10, inciso a) de la Ley N° 23.660.

- Movilidad

Poca significación de las opciones verificadas en el ámbito de las obras sociales (conf. SSS. el 92% de la población no hizo uso de ese derecho).

- Actores privados

El ingreso de las empresas de medicina prepaga por sí, y sin saber aún si participarán en el nuevo esquema propuesto, no garantiza la calidad ni la extensión de las prestaciones.

IX.- OBSERVACIONES PARTICULARES

Existen también factores que deben evaluarse para comprender la situación de los distintos actores del sistema:

- alto grado de medicalización de estos actores,
- procedimientos y aparatología compleja a los que se recurre,
- falta de complementación de los servicios públicos y privados, particularmente, en lo referente a esta franja de servicios.
- falta de adopción de medidas de prevención y, por ende, la inadecuada distribución de los recursos existentes (los provenientes de los aportes y contribuciones y los que debe destinar el Estado para la concreción del fin perseguido: proteger de las contingencias de salud a la masa de trabajadores activos y a sus grupos familiares primarios, como modo de proteger a gran parte de la fuerza de trabajo).

Se advierte entonces que toda posibilidad de entablar una reforma en el sistema de salud debe contar con mínimas condiciones que posibiliten el orden de los actores y permitan una distribución de los recursos adecuada y más eficiente.

Entre estos elementos debería prevalecer el grado de *participación social* que toda modificación requiere y, particularmente, la proveniente de los sectores llamados a participar

obligatoriamente; es decir, tanto el individuo como las organizaciones a las que pertenece (ej. las no gubernamentales).

El Estado tampoco es ajeno a esta situación. El liderazgo que debe asumir en la *formulación, seguimiento y evaluación de las políticas*, así como en su *ejecución* es decisivo, máxime cuando estas reformas son consideradas en períodos de rigurosos ajustes económicos y escasez de recursos.

El *financiamiento* tiene un rol central. La propuesta debe procurar que el sector cuente con los recursos necesarios para que, en este caso, el P.M.O. sea una propuesta de cumplimiento posible, generando los mecanismos que permitan un uso racional de los servicios y demás recursos en orden a criterios epidemiológicos vinculados con la población atendida que también permita evaluar los riesgos a cubrir.

No puede escapar al conocimiento de quienes están propiciando la reforma que la salud debe ser considerada como política de Estado, alejada de las cuestiones oportunistas o eventuales, pues se espera que siga su curso sin perjuicio de los gobiernos de turno. Nada de esto es posible sin la participación de los sectores políticos y sociales en busca del necesario consenso en torno de la necesidad y conveniencia de producir la reforma.

En definitiva, así como el régimen propuesto para regular a las empresas que brindan servicios prepagos de salud será analizado en el ámbito pertinente, se estima que -con mayores fundamentos- igual tratamiento correspondería imprimir a la legislación existente para las obras sociales y el sistema nacional del seguro de salud, dado que las modificaciones introducidas por vía reglamentaria sólo han contribuido a modificar los textos vigentes de modo que esas normas legales han quedado desvirtuadas.

Las citadas normas no fueron objeto de una reglamentación sino de una profunda modificación que ameritaría la elaboración de un proyecto para su tratamiento en el ámbito pertinente, priorizando el cumplimiento de la atención de la salud de los beneficiarios y sus grupos familiares primarios por sobre todo otro interés que resulte ajeno a la protección que se pretende.

4.2.2. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)

La problemática del Instituto ocasiona, principalmente, la falta de provisión oportuna de medicamentos, deficiente prestación de servicios médicos, prestaciones psiquiátricas, entrega de bolsones de alimentos correspondientes al plan PROBIENESTAR, entre otras.

En cuanto a la *provisión de medicamentos* y en razón de verificarse inconvenientes en los trámites de excepción, se formalizaron recomendaciones. Así es que, a través de la actuación N° 6877/00, caratulada "...sobre falta de suministro de un medicamento necesario para un tratamiento", se dictó una *recomendación* dirigida al Instituto para que se evaluaran las consideraciones efectuadas por el beneficiario a los fines de garantizar el suministro -en tiempo y forma- de los medicamentos que requiere, indicados en el marco de su tratamiento médico y, en segundo término, se revise el circuito vigente de provisión de los medicamentos mencionados en esta resolución, en procura de extender el plazo en el cual los beneficiarios afectados deben presentar la documentación exigida para la renovación de los pedidos de medicamentos.

Asimismo, se dispuso poner el asunto en conocimiento del Ministro de Salud de la Nación.

En igual sentido, en otra actuación vinculada con el reclamo relativo a la inclusión de medicamentos para el tratamiento del “Mal de Alzheimer” se estimó conducente *recomendar* al Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Social de la Nación que inste la revisión del convenio que sostiene ese Instituto con la industria farmacéutica, a fin de no delegar la capacidad de la citada obra social para disponer la inclusión o baja de medicamentos del vademécum.

Por su parte, en el curso del período se registró el inicio de la actuación N° 8708/00, caratulada: “Confederación Farmacéutica Argentina, sobre falta de pago de las prestaciones farmacéuticas brindadas a los afiliados del INSSJP”. Esta Institución puso en conocimiento de esa entidad y del propio Instituto las consideraciones que mereciera la situación con relación al vínculo que sostiene la industria farmacéutica con ese Instituto cuyo propósito se centra en brindar el servicio farmacéutico a sus beneficiarios.

En tal sentido y de acuerdo con la reseña realizada por la COFA, esta habría solicitado que se regularizara la deuda generada. Por su parte, el INSSJP precisó que “...está asegurada la provisión de medicamentos a nuestros beneficiarios de todo el país, no existiendo indicios que puedan determinar que se producirán cortes o la suspensión de este servicio”.

Con relación a este tema, se hizo notar que se registraban antecedentes vinculados con la cuestión planteada nuevamente por la COFA. También se recordó que una situación de similares características había dado lugar al dictado de las *resoluciones DP Nos. 5602, 5603 y 5604/98*, por medio de las que se había **recomendado** al INSSJP *que dispusiera lo necesario para garantizar la prestación del servicio farmacéutico en todo el ámbito del territorio nacional, con el objeto de evitar que los beneficiarios queden en situación de desamparo, agotando para ello, los recursos que impidan que se configure la suspensión del servicio.*

En esa misma oportunidad se había **exhortado** a la COFA a fin de que *en virtud del deber que le alcanza en función de lo dispuesto por el artículo 33 de la Ley N° 23.661, precepto que proclama que el servicio de asistencia social es de interés público, preste el servicio correspondiente a los beneficiarios del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), evitando suspenderlos o interrumpirlos.* Se dirigió otro exhorto a la Federación Argentina de Cámaras de Farmacias con igual propósito.

Asimismo, hacia fines de 1999, la Institución debió interponer acciones de amparo para lograr que los beneficiarios del Instituto afectados por el HIV/SIDA y aquellos que requerían la provisión de medicamentos pudieran obtenerlos más allá de los conflictos que, para cumplir con ese propósito, debían enfrentar las entidades involucradas.

Se recordó, además, que se conoce la situación que atraviesa el Instituto en su intento por reordenar la prestación de los servicios y adecuarlos convenientemente a través de sus prestadores, quienes no son otros que los que históricamente los han brindado, más allá de la forma en que se vincularon con el Instituto.

Puntualmente, se destacó que la prestación del servicio no había sido suspendida ni se encontraba cortada, motivo por el cual no se afectaba -en forma actual o inminente- la posibilidad de acceso al servicio por parte de la población en cuestión.

Por otra parte, las manifestaciones formuladas por la Confederación involucraron a las entidades a las que, oportunamente, esta Institución se dirigió a fin de que agotasen los mecanismos que permitan mantener la garantía del servicio.

Prueba de ello lo constituye *el pedido de acuerdo que la propia industria* formalizó ante los integrantes de la Comisión Interventora Normalizadora en el INSSJP, con fecha 7 de julio de 2000. Por este medio, propuso revisar la rescisión del convenio suscripto -con fecha 20 de mayo de 1997, modificado por acta acuerdo de fecha 17 de noviembre de 1999-, operada por medio del dictado de la resolución N° 442/00, de fecha 12 de mayo de 2000, cuya aceptación se produjo mediante el dictado de la resolución N° 656/00, de fecha 26 de julio de 2000.

También se precisó que la falta de fondos para atender tanto las deudas acumuladas como las que se generan mensualmente como consecuencia del vencimiento de los períodos ordinarios, no posibilitaban la intervención Institucional que parecía pretenderse.

La situación institucional correspondiente al pasado período de gestión del INSSJP ya ha sido profundamente analizada e informada en diversas ocasiones al H. Congreso de la Nación, siguiendo así las alternativas legales previstas. El desenvolvimiento de la actual conducción también es objeto de seguimiento y evaluación.

En este aspecto se observa particularmente cuáles serán los mecanismo que se asumirán para demostrar una clara voluntad de privilegiar la salud de la población involucrada.

En cuanto a la prestación de *servicios médicos*, a través del inicio de la actuación N° 6891/00 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre atención de los beneficiarios del INSSJP” se encuentra bajo análisis el estado de la atención a la población involucrada con el fin de evaluar la producción de correcciones que pudieran contribuir a mejorar este servicio.

También en el contexto de otra investigación de oficio -N° 6891/00, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presuntos inconvenientes en la prestación de los servicios a cargo del INSSJP”- se analiza la situación prestacional del Instituto. Se realiza un seguimiento de los servicios que mayores dificultades han mostrado de acuerdo con los reclamos concretos producidos por los beneficiarios.

Con referencia a los *servicios médicos* que se otorgan en el contexto de establecimientos contratados al efecto, se encuentran en tratamiento las siguientes actuaciones:

- N° 14.322/98 caratulada: “...sobre presunta negligencia y mala atención por parte de profesionales del Instituto Quirúrgico de Gualaguay, provincia de Entre Ríos” (su tratamiento se ha dispuesto en forma conjunta con la actuación N° 10.049/99, en lo que respecta a la cuestión de fondo);
- N° 9979/98 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación sobre la atención brindada por el Sanatorio Metropolitano a los pacientes derivados a dicha clínica por el INSSJP”, cuyas constancias fueron oportunamente puestas en conocimiento de la Procuración General de la Nación;

- N° 8457/99 caratulada: “... sobre presuntas irregularidades y negligencias en la atención a su madre fallecida, por parte de la Clínica San Pablo de Todos los Santos S.A.”; en etapa de seguimiento.
- N° 10.887/99 caratulada: “... sobre solicitud de investigación ante presunta mala praxis en la clínica Comahue, negativa a hacer entrega de la historia clínica del familiar fallecido”; se ha puesto la situación en conocimiento del Ministro de Salud de la Nación;
- N° 17.560/99 caratulada: “... sobre presuntas irregularidades en la administración de la clínica Los Cedros de la localidad de San Justo, Pcia. de Buenos Aires”, (cuyo tratamiento se ha dispuesto en forma conjunta con la actuación N° 10.049/99, en lo que respecta a la cuestión de fondo);
- N° 11047/99 caratulada: “... sobre presuntas disfuncionalidades en la prestación del servicio médico en el Instituto Antártida”, en etapa de seguimiento;
- N° 5/00 caratulada “... sobre negativa a la entrega de la historia clínica de su madre fallecida por parte del Sanatorio San Patricio”, en etapa de seguimiento;
- N° 1616/00 caratulada: “... sobre irregularidades por parte de una prestadora médica del PAMI”; en etapa de seguimiento.

En lo que respecta a las *prestaciones psiquiátricas*, su consideración se realizó en el contexto de la actuación N° 9614/00, caratulada: “Fed. Arg. de Cámaras y Asoc. Psiquiátricas, sobre perjuicios derivados de la suspensión en la atención en salud mental a pacientes del INSSJP”. En efecto, se analizó la situación planteada por la FACAP, entidad a la que se le dirigió la misiva mediante la que se analizó el reclamo de la presentante vinculado con la modalidad prestacional informada por el Instituto. Este había informado que se prestaría “*la atención con los mismos prestadores y en los mismos establecimientos que lo hacían a través de la Facap, sólo que en forma directa, eliminando la intermediación...*”. Con relación a los ambulatorios, el INSSJP indicó que: “*Para la eventual circunstancia que pudieran verse afectadas las prestaciones ambulatorias, se ha previsto una redistribución de la demanda durante los meses que dure la transición hasta la adjudicación a los efectores que resulten adjudicatarios del Concurso Público Abierto...*”. Al respecto se recordó que el desenlace operado no era desconocido por esa Federación. Como prueba de ello el 27 de enero de 2000, la Comisión Normalizadora en el INSSJP produjo su finalización, pese a los distintos intentos de saneamientos, haciendo uso de la cláusula de rescisión contenida en el contrato suscripto con fecha 1° de abril de 1997, respecto de la finalización del mismo.

También se destacó que, posteriormente, con fecha 14 de abril de 2000 la Comisión Normalizadora y la FACAP *pactaron* reducir en un 10% el monto que percibía la Federación por las prestaciones que otorgaba, sin perjudicar la calidad de los servicios. La vigencia de dicho convenio se estableció hasta el 31 de agosto de 2000. El prestador declaró conocer la existencia de la convocatoria formulada por el Instituto respecto del concurso de precios para la prestación del servicio de salud mental, conviniendo también que ‘*...en su consecuencia el vencimiento del término del presente se retrotraerá a la fecha en que entre en vigencia la prestación por quien resulte adjudicatario del concurso, en la medida en que ella resulte anterior al 31-08-00...*’.

Con fecha 29 de agosto de 2000, el INSSJP remitió una carta documento a la FACAP, indicando que la extinción del contrato operaría con fecha 31 de agosto del corriente año. En función de ello se puso de resalto que el INSSJP debe cumplir con los objetivos que señala la Ley N° 19.032 y sus modificatorias y complementarias, lo cual necesariamente implica que debe indeclinablemente conservar la 'administración' y el 'control' de los servicios que presta.

Finalmente, con relación a la *entrega de bolsones de alimentos* a través del plan PROBIENESTAR hacia fines de 1999, se presentaron varios reclamos por parte de distintos Centros de Jubilados del país, solicitando la urgente normalización de la transferencia de fondos para la entrega de bolsones del PROBIENESTAR y de ese modo seguir brindando dicha prestación. Los Centros presentados fueron los que a continuación se indican:

- Centro de Jubilados y Pensionados Barrio Don Bosco de Córdoba,
- Centro de Jubilados y Pensionados Solidaridad, de la provincia de Córdoba,
- Centro de Jubilados y Pensionados de la ATE, de Palpalá, provincia de Jujuy,
- Grupo de Jubilados y Pensionados Nacionales 'Nueva Esperanza', de la provincia de Jujuy,
- Centro de Jubilados y Pensionados Nacionales, de Santa Rosa de Río 1°, de la provincia de Córdoba,
- Centro de Jubilados de Río Primero, de la provincia de Córdoba,
- Mesa Federal de Organizaciones de Jubilados, Pensionados y Tercera Edad, de la provincia de CORDOBA,
- Asociación de Jubilados y Pensionados Nacionales-Seccional Jujuy,
- Centro de Jubilados y Pensionados de la Puerta, Dpto. de RIO 1°, de la provincia de Córdoba,
- Centro de Jubilados y Pensionados Nacionales de Huacalera, de la provincia de Jujuy,
- Asociación de Jubilados y Pensionados Ferroviarios, filial Jujuy,
- Centro de Jubilados Retirados y Pensionados 'Cándida D. de Arias', de la provincia de Jujuy,
- Centro de Jubilados de ENCOTEL, de la provincia de Córdoba,
- Centro de Jubilados y Pensionados 'Dr. Carlos Alvarado', de la provincia Jujuy.

El Instituto, a través de su respuesta, precisó haber entregado los bolsones de alimentos a los distintos Centros involucrados. En consecuencia, se puso en conocimiento de estos el informe respectivo, no registrándose nuevos reclamos en ese orden.

4.2.3. Principales investigaciones efectuadas

Atención de discapacitados

En el trámite de la actuación N° 7965/00, “s/ falta de cobertura integral de un tratamiento médico para su hija por parte de OSBA”, se investigó la cobertura asistencial prestada por la Obra Social Bancaria Argentina a la población beneficiaria discapacitada y, además, las acciones de contralor y supervisión seguidas por la Superintendencia de Servicios de Salud en esta materia.

La investigación comenzó a partir de la presentación de la señora D. (Act. N° 7965/00) en la cual indicaba que su hija de 24 años y con una discapacidad mental (*Síndrome de Down*) no recibía las prestaciones requeridas para realizar el tratamiento de rehabilitación indicado.

A esa denuncia se sumaron otras contra la OSBA, donde se planteaba la misma problemática (actuaciones nros. 7966/00, 7967/00, 9122/00, 9585/00, 9777/00 y 10409/00).

En respuesta a la requisitoria inicial enviada, la OSBA indicó que “*no desconoce su obligación ante todos sus beneficiarios, y en especial aquellos con discapacidad (...) llama la atención que solo se insista en obligar al Sistema de Salud al cumplimiento de la Ley, exponiendo a todos los agentes del seguro a un severo desfinanciamiento al tener que cubrir prestaciones cuyo costo se vio seriamente incrementado desde que se dictaron diversas normas vigentes: v.g. Resolución APE N° 400/99 y MSAS N° 428/00; sin que se establezca la obligatoriedad de cumplir con la ley a las restantes instituciones involucradas en la misma (APE) en tiempo y forma, tal como se exige a la Seguridad Social. (...) Las Obras Sociales están obligadas a velar por el bienestar de todos los beneficiarios y para poder realizarlo, atento a la grave situación que nos aqueja, se debe racionalizar el recurso disponible...*”

También informó que había efectuado los trámites ante la *Administración de Programas Especiales APE* para obtener el correspondiente apoyo financiero; sin embargo la propia APE señaló en su informe que “*... los archivos informativos consultados no refieren constancias de tramitación de la Obra Social Bancaria de subsidio a favor de...*”.

Por otra parte, la OSBA aclaró que “*... En la actualidad la O.S.B.A. no se encuentra en condiciones de hacerse cargo de estas prestaciones a los valores establecidos en la Resolución de la APE N° 400/99 y la Resolución N° 428/99 del Ministerio de Salud y Acción Social sin la pertinente asistencia de los organismos designados por la Ley de Discapacidad.*”

Respecto de las gestiones que las obras sociales pueden efectuar -de acuerdo a lo previsto en la Res. APE N° 400/99- para obtener apoyo financiero de la APE, cabe mencionar a modo de ejemplo lo verificado en el trámite de la actuación n° 7967/00.

En esa actuación la OSBA indicó -en la primera respuesta cursada- (ingresada a la Defensoría el 8 de septiembre del 2000)- que el “*Centro Privado de Salud Mental S.R.L. y otros U.T.E.*” estaba confeccionando la presentación correspondiente; sin embargo, el 24 de octubre del 2000 -es decir, más de un mes después- la entidad informó que “*... el inicio del trámite ante la APE se efectuará a la brevedad habiéndose ya reunido toda la documentación necesaria para comenzar la gestión pertinente...*”.

Por su parte, la *Superintendencia de Servicios de Salud* informó que “...debe hacerse saber a la citada *Obra Social* que tanto la *Resolución N° 400/99-APE* como la *N° 428/99 MS*, fijan solamente el procedimiento y los límites para el otorgamiento de subsidios a las obras sociales, pero son éstas las obligadas al pago de las prestaciones médico-asistenciales que requieran los beneficiarios, siendo ésa la función inherente a las entidades y consecuencia lógica de la aplicación del principio de solidaridad que rige el *Sistema Nacional del Seguro de Salud* previsto por las *Leyes N° 23.660 y 23.661*” (informe del 6 de noviembre del corriente año, cursado en el trámite de la Actuación N° 9777/00).

Asimismo, la SSS precisó: “... La normativa no permite que los prestadores gestionen subsidios ante la APE. (...) Es la *Obra Social* la que está facultada a gestionar el subsidio correspondiente”.

Sin perjuicio de las “intimaciones” de la SSS a la obra social -conforme la normativa vigente- la OSBA continuó incumpliendo tal normativa, generando ello que los afectados no accedan a la cobertura integral de sus tratamientos médicos, de rehabilitación y de educación especial.

Sobre esta cuestión -y a modo de ejemplo- se estima procedente mencionar que, en el trámite de la actuación n° 7965/00, la *Gerencia de Asuntos Jurídicos* de la SSS dictaminó -el 10 de agosto del 2000- que “...en atención a lo informado a fs. 24 por la presentante y lo previsto por la *Ley N° 24.901* y el *Decreto N° 1193/98*, corresponde INTIMAR a la citada obra social a que proceda a brindar a la Srta. C. D. la cobertura total que requiera por su discapacidad, bajo apercibimiento de sustanciar el procedimiento sancionatorio que prevé la normativa vigente...”.

No obstante lo dispuesto por el organismo de control, la OSBA informó el 24 de octubre del 2000 -es decir, dos meses y medio después de la “intimación” de la SSS- que “...el inicio del trámite ante la APE se efectuará a la brevedad habiéndose ya reunido toda la documentación necesaria para comenzar la gestión pertinente...”.

En esta instancia corresponde precisar que la *Ley N° 24.901* instituyó un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, dejando a cargo de las obras sociales -comprendidas en la *Ley N° 23.660*- la obligatoriedad de su cobertura.

En este sentido dispuso que “... En todos los casos se deberá brindar cobertura integral en rehabilitación, cualquiera fuere el tipo y grado de discapacidad, con los recursos humanos, metodologías y técnicas que fuere menester, y por el tiempo y las etapas que cada caso requiera”.

Por su parte, a través del dictado del *Decreto N° 1193/98* se aprobó la reglamentación de esa ley y estableció -en el artículo 1° del Anexo I- que “... El *Sistema de Prestaciones Básicas de Atención Integral a favor de las Personas con discapacidad* tiene como objeto garantizar la universalidad de la atención de dichas personas mediante la integración de políticas, recursos institucionales y económicos afectados a dicha temática.” También dispuso que la *Superintendencia de Servicios de Salud* -SSS- sea el organismo responsable, dentro de su ámbito de competencia, de la supervisión y fiscalización del cumplimiento del sistema de prestaciones, por parte de las obras sociales.

Posteriormente, y mediante la Res. N° 400/99 la *Administración de Programas Especiales -APE-* estableció las normas para los agentes del Seguro de Salud que requieran apoyo financiero y la cobertura a otorgar en los distintos niveles de atención (ambulatoria, internación y prestaciones anexas).

La investigación de la Defensoría permitió verificar que la OSBA no cumplió con la normativa vigente en materia de discapacitados; es decir, no le brindó a la población beneficiaria afectada las “*Prestaciones Básicas de Atención Integral*” y tampoco solicitó -en tiempo y forma- el apoyo financiero previsto en la Res. APE N° 400/99. Asimismo, se verificaron graves falencias en el rol de contralor que debe ejercer la *Superintendencia de Servicios de Salud -SSS-* sobre la obra social involucrada, ya que su intervención no produjo cambios en el accionar de la OSBA, pese a haber constatado -en la mayoría de los casos planteados- que dicha entidad no otorgaba la cobertura prevista en la normativa vigente.

Por lo tanto, el Defensor del Pueblo de la Nación cursó una recomendación a la OSBA para que -con premura- disponga la cobertura integral de las prestaciones requeridas por la población beneficiaria discapacitada, conforme la normativa vigente.

Asimismo, esta Institución le recomendó a la Superintendencia de Servicios de Salud -SSS- que ejerza un riguroso control sobre las obras sociales, y concretamente sobre la OSBA, sustanciando en los casos donde se verificaron infracciones al marco legal vigente el procedimiento sancionatorio previsto por las Leyes N° 23.660 y 23.661.

Por otra parte, se puso en conocimiento del titular del *Ministerio de Salud de la Nación* las medidas institucionales adoptadas.

Cobertura del Implante Coclear

En el trámite de la actuación N° 2021/00 “s/ negativa a la realización de un implante coclear a su hijo por parte de AMEP”, se efectuó una investigación sobre la cobertura de la práctica denominada “implante coclear”, considerada de alta complejidad.

Al respecto cabe mencionar que el interesado, padre de un joven de 19 años, solicitó la intervención de esta Institución ante la *Asociación Mutual de Empleados Provinciales de la Provincia de Buenos Aires*, debido a la negativa de esa entidad de cubrir el *implante coclear* en virtud de la edad del paciente.

A los fines de investigar sobre el particular se solicitaron informes a la Mutual y a la *Superintendencia de Servicios de Salud -SSS-*. A través de las respuestas obtenidas se verificó que -en virtud de la Res. N° 1/98 dictada por la *Administración de Programas Especiales*, se había fijado un límite de edad (hasta los 17 años, sin excepción) para financiar la cobertura de la práctica que nos ocupa.

A partir de ello, se estimó procedente profundizar la investigación en lo referido a los supuestos antecedentes científicos que motivaron o en los cuales se fundó ese límite de edad. En este sentido se solicitaron informes a la APE y a la *Federación Argentina de Sociedades Otorrinolaringológicas -FASO-*.

Resulta pertinente destacar la información proporcionada por la FASO, a través de su *Secretario General* -Prof. Dr. Isaac Kaminszczyk-, respecto de las cuestiones planteadas. En primer lugar, dio cuenta de la práctica que nos ocupa, mencionando: “... *Este dispositivo*

tiende a reemplazar una zona del sistema auditivo: *Organo de Corti*, cuando éste está sumamente lesionado y no puede por lo tanto responder a sus funciones que son: La transducción de los estímulos vibratorios en estímulos eléctricos que son enviados a través del nervio y el resto de la vía auditiva a las áreas especializadas del cerebro. De acuerdo a normas establecidas en distintos lugares del mundo la colocación de dicho implante requiere condiciones especiales. Con relación a la edad, que es el punto que a ustedes les interesa, en la mayor parte de los países del mundo se colocan entre los dos y sesenta y cinco años. No existe ninguna indicación por nosotros conocida de que el límite esté en los diecisiete años.” En el informe se agregó que “No conocemos asidero científico que fije condiciones especiales para esa edad...”.

Por otra parte, el profesional aclaró que en ningún momento la APE ni el Ministerio de Salud de la Nación solicitaron asesoramiento o información sobre los alcances e indicaciones del implante coclear “... a pesar que la F.A.S.O. representa en el momento actual a las dieciséis Sociedades de esta especialidad que existen en el país”.

Por último, manifestó que “... La opinión recogida entre especialistas en esta técnica de colocación de implantes cocleares indica que debería modificarse la normativa de la A.P.E. a que se hace referencia”.

Por su parte, el titular de la APE señaló en la respuesta cursada que el implante coclear se indica “... a partir de los 12 meses de vida, para aquellos pacientes que nacen sordomudos por patología coclear. En la medida que la posibilidad del desarrollo del lenguaje comienza a la edad de 4-5 años, para garantizar resultados positivos ciertos, el implante coclear debe realizarse antes de los 6 años. A partir de esta edad los resultados van siendo cada vez más inciertos entendiéndose que luego de los 10 años las posibilidades son prácticamente nulas”.

Sin perjuicio de ello, aclaró que “... la normativa contempla, por vía de excepción, todos aquellos pacientes que pudieran, por otras patologías, desarrollar alteración coclear en edades más avanzadas y para lo cual, debidamente fundamentado, no existen limitaciones para el acceso a dicha práctica”.

Además, agregó que “... El 90% de los implantes cocleares, tanto en la casuística nacional como internacional, se realizan en niños (...); el Gerente General del Organismo puede otorgar, por vía de excepción, y de acuerdo a la disponibilidad de recursos, apoyos financieros para prestaciones médico asistenciales que no se encuadran estrictamente a las normativas”; sin embargo, no explicó de qué manera se debería efectuar el pedido ni cuáles son las instancias de su trámite.

Por último indicó que, oportunamente, solicitaron asesoramiento sobre la práctica a “especialistas en la materia del Hospital Nacional de Pediatría”, como también a entidades científicas, cuyos datos pueden obtenerse vía Internet.

En virtud de la información aportada, esta Institución solicitó informes al *Hospital de Pediatría “Prof. Pedro Garrahan”*, entidad que en su respuesta informó que “... **En nuestro Servicio de Otorrinolaringología no hemos recibido ningún pedido de información por los Organismos mencionados**”.

Por otra parte, se indicó que “... Si bien se ha fijado como norma de criterio la edad tope de 17 años para un implante coclear, hay casos particulares en adultos postlinguales y

aún en hipoacusias congénitas que se han beneficiado con este procedimiento. (...) Destacamos que pacientes con hipoacusias profundas bilaterales congénitas, cuanto antes reciban el implante, se obtiene el mayor beneficio auditivo y habilidades en la adquisición del habla. Pero no se puede descartar a pacientes mayores, los que padecen enfermedades progresivas o por causas tumorales o bacterianas se vieron privados de la audición”.

En virtud de lo expuesto, considerando fundamentalmente los aportes efectuados por la FASO y el Hospital Garrahan y, además, las atribuciones conferidas por el artículo 28 de la Ley N° 24.284, el *Defensor del Pueblo de la Nación* cursó una recomendación a la *Administración de Programas Especiales -APE-*, entonces dependiente del Ministerio de Salud de la Nación, a los efectos de que modifique la Resolución N° 1/98, suprimiendo la mención “*sin ninguna excepción*” que consta en el apartado *Implante Coclear* del punto IV denominado “*Prótesis para Neurocirugía*” del anexo IV.

Asimismo, se recomendó que implementen un procedimiento formal a seguir a fin de tramitar, por vía de excepción, los pedidos de cobertura de implantes cocleares, indicados a personas que superan el límite de edad de 17 años, que fuesen presentados por las obras sociales que integran el sistema de salud.

Por último, se le recomendó a la APE que arbitre todos los medios necesarios para notificar a las obras sociales respecto de las modificaciones que se produzcan en la normativa que nos ocupa.

Por otra parte, la Defensoría puso en conocimiento *Ministerio de Salud de la Nación* los antecedentes de la actuación y la resolución dictada, para su consideración e intervención.

Posteriormente, y en respuesta a la recomendación, la APE informó que había dictado la resolución n° 4990/2000, a través de la cual modificó la normativa vigente en materia de implante coclear, ampliando la edad hasta la cual se cubre esa práctica médica de alta complejidad. La APE extendió la cobertura hasta los 60 años de edad, estableciendo la vía de excepción para los casos comprendidos entre los 10 años y los 60 años.

4.3. Empresas prestatarias de servicios médicos prepagos

Sistema de Medicina Prepago

a.- Marco legal vigente

Previo a informar sobre la intervención que tuvo esta Institución durante el año 2000, a partir de las denuncias presentadas contra empresas de medicina prepaga, se estima pertinente reseñar brevemente cuál es el marco legal vigente en esta materia.

La Ley N° 24.754 de “*Medicina Prepaga*”, sancionada en el año 1996, obligó a las prepagas a cubrir -como mínimo- las mismas “*prestaciones obligatorias*” dispuestas para las obras sociales que integran el sistema de salud.

Esas “*prestaciones obligatorias*” se detallaron en el denominado *Programa Médico Obligatorio -PMO-*, conforme la Res. N° 247/96 MSyAS (modificada posteriormente por las resoluciones Nros. 939/00 y 1/01 MS).

Si bien la Ley N° 24.754 estableció claramente la obligación de las prepagas a cubrir el P.M.O. y, además, dicho Programa precisó cuáles eran las prestaciones y servicios cubiertos, las empresas de medicina prepaga no contaron, ni cuentan en la actualidad, con una autoridad de aplicación y contralor de la normativa vigente. Es decir, el Estado se quedó a mitad de camino: dispuso qué servicios debían brindar como mínimo las prepagas a sus asociados, pero **omitió precisar qué instancias seguir cuando se verificaba el incumplimiento de esa normativa.**

Esta falta de control, y fundamentalmente de sanciones, produce un margen amplio de acción por parte de aquellas entidades prepagas, ya que pueden incumplir la ley a diario, periódicamente o ante casos que requieren una prestación de alta complejidad y alto costo. También pueden disponer, bajo otras circunstancias u otros recursos, cubrir las prestaciones requeridas por el simple “temor” de la intervención judicial a través de los conocidos “recursos de amparo”.

Cabe aclarar que esta falta total y absoluta de control sobre el accionar de las empresas prepagas no se verifica únicamente con el cumplimiento o no del PMO, sino que abarca otras cuestiones que hacen a la relación contractual con los asociados. Bajas injustificadas, cambio de planes inconsultos, incremento de cuotas, rechazo de solicitudes de afiliación, declaración de enfermedades como preexistentes, etc., son temáticas que *-con demasiada frecuencia-* se plantean en las presentaciones de aquellos que, al menos, tuvieron la información y las posibilidades para efectuar una denuncia ante esta Institución.

En atención a lo expuesto, y con el propósito de buscar alternativas institucionales para procurar soluciones a los diversos casos planteados, la Defensoría fue diseñando un curso a seguir, motivado por la experiencia y el conocimiento de las circunstancias descriptas.

Si bien la *Superintendencia de Servicios de Salud* aclaró reiteradamente que no resultaba competente para intervenir en cuestiones que involucraban a empresas de medicina prepaga, se recurrió a ese organismo ante determinados casos para conocer *-fehacientemente-* la cobertura prevista en el PMO, ya que tal información servía de parámetro y permitía medir el grado de incumplimiento de la prepaga involucrada y, consecuentemente, intervenir en función de las atribuciones conferidas por el artículo 28 de la Ley N° 24.284.

Asimismo, y ante otras situaciones, se tuvo en cuenta el marco de acción previsto por la Ley N° 24.240 de “Defensa del Consumidor”, solicitando, en consecuencia, la intervención del organismo de aplicación de esa norma, es decir la Dirección de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía de la Nación.

En virtud de lo expuesto, y con el propósito de ilustrar la realidad imperante en la temática que nos ocupa, se detallan *-de acuerdo a distintas tipologías-* los casos más relevantes.

b.- Tipologías

b.1. Incumplimiento del PMO

Actuación N° 14.475/99 “s/ falta de respuesta a la solicitud de cobertura de estudios de pre-transplante por parte de Total Médica”

La interesada solicitó la intervención de esta Institución ante la prepaga **Total Médica**, por la falta de cobertura de los estudios de pre-transplante, indicados para la evaluación de un posible transplante renal.

En virtud de los hechos denunciados, se cursó una requisitoria a la entidad involucrada. En la respuesta remitida se indicó que habían recurrido a la Superintendencia de Servicios de Salud para obtener un subsidio que permitiera a su vez cubrir los estudios médicos requeridos; sin embargo se había denegado el subsidio atento a que la prepaga no integraba el sistema de salud como agente del seguro. Asimismo, señalaron que “... *Las condiciones del plan de afiliación de la reclamante y las disposiciones del Plan médico obligatorio delimita la cobertura a la cual está sujeta la Sra... En consecuencia, podemos afirmar que contractualmente no está contemplada la cobertura solicitada, pues el plan de Afiliación correspondiente no incluye la prestación solicitada...*”

Posteriormente, la SSS confirmó en el informe cursado que las prestaciones requeridas por la interesada están contempladas en el PMO y por lo tanto debían ser cubiertas por la prepaga, conforme la Ley N° 24.754.

Por lo expuesto, se cursó una recomendación a Total Médica para que disponga la cobertura de los estudios de pre-transplante indicados a la asociada.

En virtud de la falta de cumplimiento de esa recomendación, se solicitó la intervención de la Dirección de Defensa del Consumidor. Cabe mencionar que, hasta la fecha, no se efectuaron los estudios requeridos por la afectada.

b.2. Cláusulas abusivas

Actuación N° 4349/00 “s/ presuntas dificultades en la prestación del servicio, por parte de una entidad de medicina prepaga”

La denunciante solicitó la intervención de la Defensoría ante la empresa de medicina prepaga **World Trade Med S.A.**, debido a la baja -como afiliados- de sus padres, de ochenta y cuatro y ochenta y dos años de edad, sin que mediare una justificación para ello.

Si bien la entidad había argumentado la falta de pago de dos cuotas consecutivas, correspondientes a los meses de marzo y abril del corriente año, de la documentación adjunta aportada por la interesada surgía que la familia O. había intentado, en varias ocasiones y dentro de los plazos previstos, abonar las cuotas correspondientes; no obstante, los intentos habían resultado infructuosos.

En virtud de lo expuesto, esta Institución solicitó informes a la prepaga y explicaciones concretas respecto de los motivos de la “baja”. World Trade Med S.A. se limitó a confirmar que la medida se había adoptado por la falta de pago de dos cuotas consecutivas, de acuerdo a lo previsto por el “Reglamento General de Servicios”. Si bien no se precisó cuál fue -concretamente- el artículo o capítulo aplicado para disponer la “baja”, de la lectura del citado Reglamento se desprendió que la cuestión se relacionaba con el capítulo “*Facturación y pago de cuotas*”; sin embargo, del análisis de lo estipulado en dicho capítulo no surgieron los fundamentos de la medida.

Al respecto, se estima necesario citar: “... *Los afiliados que se encuentren en mora en el pago de sus cuotas, quedarán suspendidos en el uso del sistema, no pudiendo en*

consecuencia utilizar cualquiera de los servicios...”; “... De producirse el incumplimiento del pago de dos cuotas consecutivas en los plazos previstos, el afiliado moroso perderá la antigüedad acumulada. (...) A partir del quinto día de vencido el plazo para el pago de la cuota del mes en curso, facultará a World Trade Med de considerar desvinculado al afiliado en tales condiciones...”.

De lo expuesto surgían distintas consecuencias ante el hecho de adeudar dos cuotas consecutivas (situación que, además, no se habría verificado en el presente caso), demostrando ello que el Reglamento no resultaba claro ni preciso.

En este sentido, corresponde tener en cuenta las disposiciones emanadas de la Ley N° 24.240 de “Defensa del Consumidor” (Capítulo II, titulado “Información al consumidor y protección de su salud”, y Capítulo IX “Términos abusivos y cláusulas ineficaces”) donde concretamente se indica: “... La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor...”.

En atención a los antecedentes expuestos, esta Defensoría cursó una recomendación a la prepaga **World Trade Med S.A.** para que reincorpore a las personas afectadas, manteniendo la antigüedad de afiliación y sin establecer períodos de carencia.

Asimismo, se cursó un recordatorio de deberes legales, conforme la 24.754, a los efectos de ajustar las prestaciones brindadas al Programa Médico Obligatorio -PMO-.

También se puso en conocimiento de la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor del Ministerio de Economía de la Nación los antecedentes de la actuación.

Sin perjuicio de las medidas dispuestas, hasta la fecha no se resolvió la cuestión planteada.

b.3. Incremento de cuotas

Algunos usuarios de servicios médicos prepagos solicitaron a fines del presente período la intervención de esta Institución, en función de los aumentos operados en las cuotas de las empresas de medicina prepaga a las que los quejosos pertenecen.

La cuestión planteada, si bien se relaciona con las cláusulas de un contrato celebrado entre un particular y una empresa, donde no se encontraría -en principio- afectadas las prestaciones, conlleva el eventual peligro de que ello ocurra si los adherentes no pueden sostener esos aumentos.

En ninguno de los casos citados surgió que los quejosos hubieren planteado su inquietud ante el organismo responsable de la aplicación de la Ley N° 24.240. Sin perjuicio de ello se tuvo en cuenta el dictado por parte de la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, de la resolución N° 54/00, por medio de la que se dispuso que las empresas prestadoras de servicios de medicina prepaga, cualquiera fuese su naturaleza jurídica, debían informar cuatrimestralmente a la autoridad de aplicación de la Ley N° 24.240, el valor total de la cuota mensual que perciben por la prestación del servicio, como así otros datos que surgen del texto y Anexo de ese acto resolutivo.

En razón de tales consideraciones y a los efectos de establecer el control que corresponde ejercer a la autoridad responsable se proyectó el inicio de una investigación al efecto.

ACTUACIONES INICIADAS DE OFICIO

El Area de Medio Ambiente, Administración Cultural, Sanitaria y Educativa, durante el curso del período 2000, inició **34** actuaciones de oficio, lo que representa el **21,7%** de la totalidad de las investigaciones iniciadas en el ámbito de la Institución.

Se enuncian a continuación los temas objeto de investigación por decisión del Defensor del Pueblo de la Nación.

- presunta disminución del caudal de Río Uruguay como consecuencia del llenado del embalse de la represa ITA, en la República Federativa del Brasil,
 - supuesta falta de cobertura del tratamiento médico que requiere un menor en la provincia de Santiago del Estero,
 - presuntas irregularidades en la evaluación y aprobación de un convenio (Prima Klima),
 - falta de cobertura de un trasplante de médula ósea por parte del INSSJP (Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados),
 - demora en la tramitación de un expediente por cirugía oftalmológica por parte del IOMA (Instituto de Obra Médico Asistencial),
 - presunta desatención de la población beneficiaria de la OSPRERA (Obra Social del Personal Rural y Estibadores de la República Argentina),
 - eventual peligro en la preservación del patrimonio del Archivo General de la Nación,
 - eventual riesgo en la preservación de la estación terminal Retiro, como Monumento Histórico Nacional,
 - eventuales impactos en el medio ambiente a raíz de obras de infraestructura en parques nacionales,
 - supuestas irregularidades en la evaluación del impacto ambiental que produciría la instalación de una empresa en la ciudad de Despeñaderos, provincia de Córdoba,
 - presuntas disfunciones en la restauración de las fachadas del Palacio de Justicia,
 - eventuales irregularidades en el Centro Regional de Estudios Universitarios de Junín, provincia de Buenos Aires,
 - supuestas irregularidades en la gestión del Parque Nacional Lago Puelo,
 - presunta falta de cobertura para la realización de una intervención quirúrgica por parte de la OSPRERA,
 - aparente existencia de pinturas en estado de deterioro, pertenecientes a reconocidos artistas nacionales,
 - falta de inclusión de un medicamento para el tratamiento del ‘mal de Alzheimer’ en el vademécum del INSSJP,
 - atención de los beneficiarios del INSSJP,
 - presuntos inconvenientes en la prestación de los servicios del INSSJP,
-

- supuesta demora en la entrega del carnet de afiliación de una beneficiaria en la localidad de Gral. Conesa -provincia de Río Negro- por parte del INSSJP,
- supuestas deficiencias en la prestación de los servicios médico-asistenciales requeridos para un seguimiento médico por parte del Instituto de Previsión Social de Misiones,
- presuntas irregularidades en la entrega de becas a estudiantes del Polimodal en el ámbito de la provincia de Buenos Aires,
- presunta restricción a los derechos de la población beneficiaria del Sistema Nacional de Obras Sociales, en función del dictado del Decreto N° 446/00,
- mecanismos de entrega de medicamentos oncológicos, por parte del Programa Nacional de Control de Cáncer,
- posible afectación al medio ambiente debido al tendido de una red energética a lo largo de la Quebrada de Humahuaca, en la provincia de Jujuy,
- provisión de medicamentos oncológicos en el Hospital 'Pablo Soria', de la provincia de Jujuy,
- destino de archivos ferroviarios del país,
- imposibilidad de concreción de una donación de material de uso médico, proveniente de Francia, destinado al Hospital de Añatuya, provincia de Santiago del Estero,
- presuntas deficiencias en la atención hospitalaria de la población de la provincia de Jujuy,
- supuestas irregularidades en la recolección y disposición final de los residuos domiciliarios de la ciudad de Córdoba,
- presunta desatención médico-asistencial de los beneficiarios del VI Distrito Jujuy, por parte de la Obra Social Dirección Nacional de Vialidad,
- provisión de medicamentos oncológicos en el Hospital de Clínicas, de la provincia de Córdoba,
- falta de vacunas incluidas en el Programa Nacional de Vacunación,
- eventual importación de residuos radioactivos por parte del INVAP,
- eventual contaminación del acuífero Puelche y del Río de la Plata por tóxicos, a consecuencia de presuntas disfuncionalidades del CEAMSE.

RECOMENDACIONES Y EXHORTACIONES

1. Recomendaciones

1.1. A la Jefatura de Gabinete de Ministros

Se recomendó que postergue la implementación de la denominada 'desregulación de las obras sociales', medida prevista a través de los decretos Nos. 446/00 y su modificatorio el 1140/00 y las normas que en su consecuencia se dicten, en orden a que la cuestión afecta la cobertura obligatoria que las obras sociales, que actualmente integran el sistema nacional de

obras sociales y agentes del seguro de salud brindan a los beneficiarios y ha generado incertidumbre en el seno de la población afectada. Asimismo, se propicie un amplio debate, evaluación, análisis y consideración, con participación de los sectores involucrados, y particularmente, con adecuada representación de los beneficiarios, previo a producir una nueva modificación al sistema regulado por las Leyes N° 23.660 y 23.661.

Se recomendó la adopción de las medidas necesarias a fin de garantizar la concreción de las obras necesarias para mitigar el problema originado por el fenómeno denominado “aguas claras”: Dichos antecedentes se pusieron en conocimiento de la Comisión Bicameral para la Defensoría del Pueblo del Honorable Congreso de la Nación y de las respectivas Comisiones de Presupuesto y Hacienda de ambas Cámaras Legislativas de la Nación.

1.2. Al Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación

Se recomendó: a) La concreción, por parte de la ANMAT, de un procedimiento flexible y rápido de evaluación, y autorización de importación, de material médico donado con fines humanitarios, de modo que en tiempos oportunos puedan dirimirse las cuestiones técnicas necesarias para la seguridad de la comunidad y que son previas a su autorización; b) Acordar dicho procedimiento conjuntamente con la Administración Federal de Ingresos Públicos (A.F.I.P.), de modo de complementarse en las funciones de control y ejecución de la autorización pertinente; c) Implementar la participación de los interesados directos en la evaluación y dictamen de admisión de importación del material en cuestión; y d) Analizar la procedencia de evaluar administrativamente las conductas asumidas por los funcionarios intervinientes de la ANMAT, atento a la naturaleza del caso.

Se puso en su conocimiento la falta de cumplimiento de la Obra Social Bancaria Argentina del Programa Médico Obligatorio y, además, la falta de contralor de la Superintendencia de Servicios de Salud.

Se recomendó que adopte las medidas adecuadas para que las recomendaciones que esta Institución dirige al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), respecto de los efectores de esa entidad, sean tenidos como antecedentes al momento de considerar la contratación de los prestadores, cualquiera sea el procedimiento que se implemente al efecto.

Se recomendó que inste la revisión del convenio que sostiene ese Instituto con la industria farmacéutica, en cuanto a no delegar la capacidad de la citada obra social para disponer la inclusión o baja de medicamentos del vademécum con que cuenta esa entidad.

Se recomendó que atienda y resuelva la situación generada en la ADOS Neuquén de modo de contemplar la regularización de la situación institucional y prestacional, debiendo brindar un informe sobre el particular en el plazo de quince días. En igual plazo deberá evaluar la actividad desarrollada por la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS), respecto de la actuación que le cupo en el tratamiento, evaluación, seguimiento y contralor de la situación planteada en la citada Asociación.

1.3. Al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación

Se le recomendó que adopte las medidas adecuadas para que las recomendaciones que esta Institución dirige al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), respecto de los efectores de esa entidad, sean tenidos como antecedentes al

momento de considerar la contratación de los prestadores, cualquiera sea el procedimiento que se implemente al efecto.

Se recomendó que adopte las medidas necesarias para controlar adecuadamente que los fondos coparticipados, con asignación específica, correspondientes al Programa Social Nutricional (PRO.SO.NU.) y al PO.SO.CO. (Políticas Sociales Comunitarias), cumplan con la finalidad para la que fueron concebidos.

1.4. A la Secretaría de Educación Superior del Ministerio de Educación de la Nación

Se recomendó la adopción de las medidas necesarias para modificar el régimen recursivo establecido por la Resolución Ministerial N° 2307/97 de tal forma de agilizar los procedimientos recursivos allí establecidos.

1.5. A la Secretaría de Educación Básica de la Nación

Se recomendó al Ministerio de Educación de la Nación que, de manera inmediata, se arbitren los medios necesarios y suficientes para dar lugar al otorgamiento de la beca a un alumno, adoptando los recaudos del caso para evitar la reiteración de situaciones de carácter similar en el futuro.

1.6. A la Secretaría de Cultura y Comunicación de la Nación

Se recomendó que la adjudicación los premios correspondientes las ‘Becas Presidenciales a la Excelencia Cultural’, del año 1999 de conformidad con lo dispuesto en la Resolución S.C.N. N° 3425/99. Asimismo, se señaló que se adopten las medidas necesarias para notificar a la opinión pública y a los participantes, los resultados de los distintos concursos efectuados para acceder a las mencionadas becas.

1.7. A la Subsecretaria de Cultura de la Nación

Se recomendó que arbitre los medios necesarios y suficientes a los fines de hacer lugar al pedido de extensión de la beca que en su momento fuera solicitada por el interesado, y que se adopten medidas eficaces para revertir la situación planteada y evitar de ese modo su reiteración en el futuro.

1.8. Al Subsecretario de Transporte por Agua y Puertos de la Nación

Se recomendó la adopción de las medidas necesarias para la provisión del equipamiento necesario para la prevención de siniestros derivados del transporte marítimo y fluvial que puedan afectar al medio ambiente.

1.9. A la Subsecretaria de Recursos Hídricos del Ministerio de Economía de la Nación

Se recomendó la adopción de las medidas necesarias a fin de garantizar la concreción de las obras que permitan mitigar el problema originado por el fenómeno denominado “aguas claras”: Dichos antecedentes se pusieron en conocimiento de la Comisión Bicameral para la Defensoría del Pueblo del Honorable Congreso de la Nación y de las respectivas Comisiones de Presupuesto y Hacienda de ambas Cámaras Legislativas de la Nación.

1.10. A la Subsecretaria de Cultura de la Nación

Se recomendó la adopción de medidas que aceleren, y concreten, el pago de la subvención anual -ya aprobada por la CONABIP para el año 1999- que le corresponde a la Biblioteca Popular “Del Sur”.

1.11. A la Dirección Nacional de Recursos Hidrocarburíferos y Combustibles

Se recomendó que controle, y exija, a varias empresas petroleras -radicadas en la localidad de Rincón de los Sauces, provincia del Neuquén- que cumplan con el saneamiento de los residuos tóxicos de su producción, desde el inicio hasta la disposición final de los mismos. Dichos antecedentes fueron remitidos a las autoridades anteriormente citadas copia de la exhortación dirigida a la Dirección Provincial de Gestión de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia del Neuquén conjuntamente con la Municipalidad de Rincón de los Sauces.

1.12. A la Dirección Nacional de Vialidad y a la Administración de Parques Nacionales

Se recomendó la abstención de realizar obra alguna relacionada con la eventual construcción de un camino desde Lago Puelo hasta la frontera con Chile, hasta tanto se hayan concretado los Estudios de Impacto Ambiental integrales de toda la zona afectada.

1.13. A la Dirección de la Biblioteca Nacional

Se recomendó la adopción de medidas necesarias para la concreción de aquellas que optimicen el uso específico de ciertos espacios para jóvenes que quieran estudiar, asegurando acceso libre, comodidades y horarios amplios. Además se recomendó que se facilite el acceso alternado de los espacios de estudio con los espacios de consulta bibliográfica y que la implementación de formas de comunicación con los usuarios de la biblioteca que respeten reglas amplias de buena educación y respeto.

1.14. Al Instituto Universitario Nacional del Arte

Se recomendó la adopción de las medidas conducentes para concretar la firma de un convenio con las autoridades educativas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y a reconocer las demandas planteadas por los estudiantes de arte, asegurando la admisión directa de los egresados de establecimientos de educación artística de nivel medio, supervisados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a las carreras de pre-grado y grado del IUNA. Dichos antecedentes fueron remitidos a la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

1.15. Al Organismo Nacional de Administración de Bienes de la Nación

Se recomendó la adopción de medidas que garanticen la intervención de la Comisión Nacional de Museos y Monumentos y Lugares Históricos toda vez que se llame a licitación pública respecto de bienes de interés cultural del Estado, permitiendo que dicho organismo estipule las normas a seguir, autorice los pliegos licitatorios y la naturaleza y calidad de los elementos de construcción a utilizarse, además de supervisar y certificar la aprobación de las obras en curso.

1.16. A la Comisión Nacional de Museos y Monumentos y Lugares Históricos

Se recomendó la revisión de la aprobación de los planos técnicos de las obras de RETIRO, con el fin de asegurar -con el mayor rigor posible- la preservación del edificio en cuestión, de modo de no desnaturalizar su carácter arquitectónico, tanto en el frente como en los espacios internos que quedasen involucrados por la intervención prevista.

1.17. Al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas

Se recomendó la revisión de las medidas adoptadas respecto al Programa de Estudios de Cooperación Internacional en Ciencia y Tecnología (PECICYT) a fin de dar transparencia a las decisiones que en definitiva se adopten. Dichos antecedentes fueron remitidos a la Auditoría General de la Nación.

1.18. Al Rectorado de la Universidad Nacional de Tucumán

Se le recomendó que proceda de inmediato a arbitrar los medios y recursos a su alcance con el objetivo de asistir en debida forma a la Facultad de Artes de dicha Casa de Altos Estudios, para hacer frente a las erogaciones que demande, directa o indirectamente, la actividad académica en aulas, talleres y afines, en la Sede de Aguilares.

1.19. Al Comité Federal de Radiodifusión

Se le recomendó la revisión de la totalidad de las adjudicaciones referidas en el artículo 1° de la resolución N° 9/99 de la Secretaria de Cultura y Comunicación de la Presidencia de la Nación, de conformidad con lo previsto en el artículo 2° de tal norma.

1.20. Al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.)

Se le realizó un recordatorio de los deberes legales y funcionales derivados de la Ley N° 24.065, Resolución S.E. N° 77/98 y Resolución E.N.R.E. N° 1234/98 a fin de proteger la salud de la población eventualmente afectada y la seguridad del suministro de energía eléctrica.

1.21. A la Administración de Parques Nacionales

Se recomendó extremar los recaudos en el control de obras que se realicen dentro de los Parques Nacionales, respetando los objetivos de la Ley N° 22.351, con particular referencia al Parque Nacional de Talampaya, en la Provincia de La Rioja.

1.22. A Transporte Metropolitano General Belgrano Sur S.A.

Se recomendó a la empresa que arbitre los medios a su alcance para concertar con la autoridades comunales competentes, según una actitud consensuada y solidaria con la comunidad, un operativo coordinado de desmalezamiento, limpieza y de control de vectores en el sitio denunciado por los vecinos. Dichos antecedentes fueron puestos en conocimiento del ENABIEF, y a la CNRT para que tomen conocimiento de la problemática y así contribuir a la concreción de las medidas propuestas.

1.23. Al Rector del Colegio Nacional de Buenos Aires

Se le recomendó que autorice -más allá de las mesas regulares de diciembre- la formación de mesas especiales de exámenes, en octubre y noviembre del presente año, para los alumnos que quedaron libres por la sanción a la “vuelta olímpica”.

Se le recomendó que realice un profundo análisis de la situación planteada para hallar sus causas, con la participación de las partes involucradas en el proceso educativo en vista a, evitar la repetición de esos hechos y al mejoramiento de tal proceso y que revise los lineamientos disciplinarios en relación con las necesidades formativas de los alumnos.

1.24. A la Editorial Universidad de Buenos Aires (EUDEBA)

Se recomendó a la adopción de las medidas necesarias para proceder a la distribución del libro titulado *El escritor y la libertad de expresión* de Rodolfo W. TALLON.

1.25. A la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS)

Se le recomendó que adopte las medidas conducentes para proceder a analizar y evaluar debidamente la situación de la ADOS de San Juan y la de la prestadora PANASIS como efectora del sistema, en orden a las denuncias que se verificaron tanto en esa sede administrativa como judicial, con el propósito de establecer su viabilidad como actores del sistema.

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para establecer los mecanismos idóneos de modo que las obras sociales del sistema, que cuentan con planes por los que se admiten beneficiarios adherentes, informen con antelación suficiente. en forma previa y adecuadamente respecto de la imposición de los aumentos que pudieran contemplarse de modo de obtener el consentimiento del asociado.

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para realizar el debido contralor de modo que la OSUOMRA brinde atención a las personas discapacitadas, instando la implementación de los programas orientados a la cobertura de estas personas y particularmente que atienda de inmediato la situación de los menores JS. MAM., EDC. y MAA., verificando, además, un seguimiento que permita concretar que se garantice a la población beneficiaria de esa entidad el acceso suficiente y oportuno a los servicios correspondientes, ello en orden a la normativa en vigor. Además, se recomendó poner los antecedentes respectivos en conocimiento del Ministerio de Salud de la Nación.

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para atender inmediatamente y resolver la situación de la Obra Social Ferroviaria, inscripta en el RNOS bajo el N° 0-0130, en lo que corresponde a los aspectos administrativos y particularmente en los vinculados con el adecuado otorgamiento de las prestaciones médico-asistenciales a los beneficiarios, observados por las distintas instancias técnicas intervinientes, asegurando el debido contralor y ordenamiento de la entidad, de acuerdo con las normas vigentes. Se puso la resolución en conocimiento del señor Ministro de Salud de la Nación.

Se le recomendó que, a través del área competente, articule los mecanismos conducentes para que, en su carácter de autoridad de aplicación de la ley, impulse a las partes (OSPOCE y un beneficiario de dicha entidad) a arribar a una solución del conflicto planteado.

Se le recomendó que disponga las medidas del caso para instar a la OSBA a que otorgue la cobertura total (100%) del medicamento que requiere el beneficiario N.Z., aplicando -en caso que corresponda- las sanciones previstas en las Leyes N° 23.660 y 23.661.

1.26. A la Administración de Programas Especiales (APE)

Se le recomendó que arbitre las medidas del caso para: modificar la Resolución N° 1/98, suprimiendo la mención “*sin ninguna excepción*” que consta en el apartado *Implante Coclear* del punto IV denominado “Prótesis para Neurocirugía” del anexo IV; diseñar e implementar un procedimiento formal a seguir para tramitar, por vía de excepción, los pedidos de cobertura de implantes cocleares, indicados a personas que superan el límite de edad de 17 años, presentados por las obras sociales que integran el sistema de salud, informar y notificar a las obras sociales respecto de las modificaciones que se produzcan en la Resolución N° 1/98, en cuanto a la cobertura del “*implante coclear*”.

1.27. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)

Se recomendó dar cumplimiento a las previsiones contenidas en el Programa Médico Obligatorio (PMO), establecido mediante el dictado de la resolución N° 247/96, del registro del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación, Anexo I, punto 2.1.5. en tanto establece que en los tratamientos ambulatorios, el medicamento Mestinon debe tener un descuento, como mínimo, del cuarenta por ciento de su valor y atender la situación de la beneficiaria M.C.M., estableciendo si -en su caso- corresponde brindarle la cobertura del cien por ciento del medicamento Mestinon o si sólo procede otorgarle la cobertura del cuarenta por ciento del citado medicamento.

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para: analizar la conducta del efector en el contexto del contrato que vinculara con el mismo, en función de las constancias acumuladas en el caso de una beneficiaria y en su caso establecer la aplicación de las sanciones que dicho instrumento hubiese previsto; verificar la situación de los prestadores de servicios médico asistenciales involucrados Instituto Médico Antártida y la empresa SYCASA S.A., con los que se encuentra vinculado, frente al Registro Nacional de Prestadores a cargo de la Superintendencia de Servicios de Salud; producir un estricto seguimiento de los pacientes, beneficiarios de la obra social, que se encuentren internados en dicho establecimiento asistencial, de modo de verificar si las condiciones de atención y tratamiento resultan adecuadas a las patologías y estado de los mismos; adecuar el procedimiento de análisis y evaluación de las quejas y denuncias que se registran en el ámbito de esa obra social, de un modo ágil y rápido que atienda las inquietudes de los beneficiarios en la oportunidad en que las mismas deben ser consideradas; e informar a los beneficiarios respecto de las alternativas seguidas por las quejas que radican y respecto de los resultados que se obtengan.

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para revisar la inclusión en su listado terapéutico de aquellos medicamentos destinados al tratamiento del ‘mal de Alzheimer’, de modo que cuenten con el **cuarenta** por ciento de descuento, teniendo en cuenta los estadios en que dichos medicamentos pudieran contribuir a un mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes.

1.28. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, Sucursal XV, Santa Fe

Se recomendó que adopte las medidas necesarias para: a) asegurar el efectivo cumplimiento de la Cláusula 5° del Contrato suscripto el 1° de junio de 1999, que reconoce a los afiliados el derecho a la libre elección del prestador dentro del ámbito de la provincia de Santa Fe; y b) disponer lo pertinente a efectos de que al señor W.E.A. (beneficiario N°...) se le asigne como prestatario el Hospital Italiano de la ciudad de Santa Fe, Provincia de Santa Fe.

1.29. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) Sucursal XII

Se recomendó que adopte las medidas necesarias para proceder al suministro del audífono oportunamente solicitado por la beneficiaria M.E., de ochenta y cinco años de edad, del departamento de Orán, de la provincia de Salta, informando sobre el particular a esta Institución en el plazo de diez días hábiles.

1.30. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP)

Sucursal IX, Rosario

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para: a) asegurar el efectivo cumplimiento de la Cláusula 5° del Contrato suscripto el 1° de junio de 1999, que reconoce a los afiliados el derecho a la libre elección del prestador dentro del ámbito de la provincia de Santa Fe y b) disponer lo pertinente a efectos de que al señor C.H.B., tal como lo solicitara, se le asigne como prestatario el Sanatorio Plaza o el Laprida o Pami I, de la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, pertenecientes a la Gerenciadora ACE, manteniendo como médico de cabecera al Dr. A.M.

1.31. A la Obra Social Bancaria Argentina (O.S.B.A.)

Se le recomendó que arbitre con premura los medios a su alcance para otorgar la cobertura del ciento por ciento del medicamento *Rebetron 1200*, a favor del beneficiario N. Z., cumpliendo así con la normativa vigente, según lo establecido por la Superintendencia de Servicios de Salud.

1.32. A la Obra Social del Personal Aeronáutico (OSPA)

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para atender adecuadamente y de inmediato los requerimientos formulados por el beneficiario L.C.D.T., afiliado titular de esa entidad, residente en la provincia de Santa Fe, referidos particularmente al otorgamiento de los reintegros adeudados y a la entrega de leche medicamentosa en el contexto del PMO, de acuerdo con las normas vigentes.

1.33. A la Obra Social de Docentes Particulares (OSDOP)

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para garantizarle a la afiliada M.M.A. el acceso al conjunto de las prestaciones que requiere, cubriendo -en tiempo y forma- el tratamiento médico y de rehabilitación indicado, de acuerdo a las disposiciones que emanan de la normativa vigente en la materia.

1.34. A la Asistencia Mutual Integral (AMI), de la Asociación Mutual de Supervisores Ferroviarios

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para ajustar las prestaciones que brinda a sus afiliados, a las disposiciones contenidas en el Programa Médico Obligatorio -PMO- y poner la resolución en conocimiento del Instituto Nacional de Acción Cooperativa y Mutual.

1.35. A la Obra Social para el Personal del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos

Se recomendó que arbitre los medios a su alcance para cumplir el beneficio otorgado por las resoluciones N° 08/97 y 08/00, particularmente, respecto de la beneficiaria involucrada.

1.36. A la Empresa de Medicina Prepaga SIMARA S.R.L.

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para reintegrarle a la señora L. S. la suma total correspondiente a la internación y a las prácticas clínicas y quirúrgicas que requirió su hijo B. en una clínica, debitando de tal suma el importe que correspondiera a las cuotas adeudadas por la nombrada y, además, ajustar la cobertura que brindan a sus afiliados

a las disposiciones que emanan de la normativa vigente, cumpliendo así con el Programa Médico Obligatorio.

1.37. A la Empresa de Medicina Prepaga Total Médica

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para disponer, con la premura que el caso reviste, la cobertura de la totalidad de los estudios de pre-transplante indicados a la señora E.F.C. para la evaluación de un posible transplante renal, ajustándose de esta manera a la normativa vigente.

1.38. A la Empresa de Medicina Prepaga Homi Plan de Salud

Se le recomendó que arbitre las medidas del caso para: a) reintegrarle a la afiliada GR la totalidad de la suma abonada para la adquisición de los Stents; y b) ajustar todos sus planes de salud a lo establecido en la Ley N° 24.754, cumpliendo estrictamente con el Programa Médico Obligatorio.

1.39. A la Dirección General de Obra Social de la Universidad de Buenos Aires

Se le recomendó que, en el marco del pedido de reconsideración presentado por O.B.A. sobre la situación de su hija, disponga las medidas del caso para autorizar la cobertura prevista por el Plan Materno Infantil, ya que ello permitirá proseguir con los trámites de reafiliación por mayoría de edad, conforme al Régimen de Afiliaciones.

1.40. A la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Buenos Aires

Se le recomendó que arbitre las medidas necesarias a fin de establecer la prohibición total de fumar en las aulas durante el dictado de clases.

2. Exhortaciones

2.1. Al Ministerio de Salud de la Nación

Se lo exhortó a que arbitre las medidas a su alcance para evitar que se verifiquen situaciones que pudieran comprometer el cumplimiento del cronograma nacional de vacunación vigente, evitando que se configuren faltantes, estableciendo los ajustes a que dicho cronograma diera lugar en función de las necesidades previstas para concretarlo y brindando a la población información adecuada, completa y veraz cuando ello ocurra. Asimismo, se dispuso poner el citado exhorto en conocimiento de las autoridades sanitarias provinciales.

2.2. A la Administración Federal de Ingresos Públicos

Se lo exhortó para que arbitre las medidas necesarias a fin de atender la problemática del tabaquismo en las dependencias de atención al público de esa Administración.

2.3. Al Gobernador de la Provincia de Buenos Aires

Se lo exhortó a que arbitre las medidas del caso para modificar el Decreto N° 7881/84 -modificado por el Decreto N° 415/97 y reglamentario de la Ley N° 6982- en procura de igualar los derechos y beneficios del conjunto de la población beneficiaria del Instituto Obra Médico Asistencial -IOMA-, en lo referido a la afiliación indirecta del cónyuge.

2.4. Al Poder Ejecutivo de la Provincia de San Luis

Se exhortó al titular la adopción de las medidas necesarias para evitar la realización de obras que puedan destruir definitivamente el pastizal pampeano, hábitat del venado de las pampas. Además se exhortó a que defina, junto con las autoridades nacionales involucradas, cuáles han de ser las tierras que compondrán el Parque Nacional proyectado y que proceda a la adjudicación del territorio definido sea por compra directa o por expropiación.

2.5. A la Presidencia de la Honorable Legislatura de la Provincia de Jujuy

Se la exhortó y, por su intermedio, a los demás miembros de ese cuerpo legislativo a que arbitren las medidas a su alcance para modificar el artículo 41 de la Ley N° 4282/87, a los fines de posibilitar que las mujeres -beneficiarias directas del Instituto de Seguros de Jujuy - puedan afiliarse indirectamente a sus cónyuges, igualando así los derechos del conjunto de la población beneficiaria. El exhorto fue puesto en conocimiento del Poder Ejecutivo Provincial, a través del Ministerio de Bienestar Social y de la Secretaría General de la Gobernación de Jujuy.

2.6. Al Instituto de Seguros de Jujuy

Se lo exhortó a que arbitre las medidas del caso para garantizarle a la población beneficiaria que reside en el ámbito de Capital Federal el acceso a las prestaciones médicas, asistenciales y de rehabilitación que requiera. Asimismo, se puso en conocimiento del Ministerio de Bienestar Social de la citada provincia la resolución dictada.

2.7. Al Ministerio de Salud Pública de la provincia de Buenos Aires

Se lo exhortó a que arbitre los medios a su alcance para atender la problemática planteada por la interesada, referida a la situación de salud de su A. N. H., en procura de que el nombrado acceda adecuadamente al tratamiento médico indicado.

Se lo exhortó a que arbitre las medidas del caso para: a) dotar a la Unidad Geriátrica de Miguel Lanús del recurso humano necesario, especialmente de enfermería, para garantizar una adecuada atención y asistencia a la población allí internada; b) procurar la dotación de un móvil para la implementación del Programa de Visitas Domiciliarias; y c) poner en funcionamiento la sala de Rayos X.

2.8. Al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados

Se lo exhortó a que arbitre las medidas a su alcance para: a) posibilitar -con urgencia- el traslado de la beneficiaria LC, y los familiares que correspondan, al Hadassah University Hospital -de la ciudad de Jerusalén, Israel-, a fin de ser sometida a un trasplante de médula ósea con donante haploidéntico; y b) otorgar las prestaciones necesarias para garantizar la estadía en el citado país, mientras se efectuó el tratamiento médico indicado (pre y post trasplante). La cuestión, asimismo, fue puesta en conocimiento de los Ministros de Salud y de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación.

2.9. Al Programa Federal de Salud (PRO.FE.)

Se lo exhortó que arbitre las medidas del caso para garantizarle al menor JT el acceso al conjunto de las prestaciones que requiere, en el marco del tratamiento médico y de rehabilitación indicado, considerando, además, la posibilidad de cubrir el tratamiento psicológico que efectúa en la actualidad.

2.10. A la Secretaría de Planeamiento Urbano del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Se la exhortó a que las obras de refuncionalización y puesta en valor de la Estación Terminal Retiro se dispongan con anterioridad al otorgamiento de las habilitaciones pertinentes un trabajo de coordinación con la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos respecto a los elementos del edificio a preservar y restaurar, teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas, al respecto, por esta Institución a la Comisión citada.

2.11. A la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Se la exhortó a la adopción de las medidas necesarias para que reglamente el derecho de admisión, de aplicación en el ámbito de las establecimientos educativos privados de la ciudad de Buenos Aires, de modo que cuando se resuelva la no re matriculación de un alumno, la medida adoptada sea fundada, exponiendo las causales objetivas que le dan sustento e informándolas a los involucrados.

2.12. A la Secretaría de Política Ambiental de Provincia de Buenos Aires

Se la exhortó a continuar con el control y monitoreo en la zona en que se encuentra emplazada una planta química, ubicada en la localidad de Carapachay, partido de Vicente López, de la provincia de Buenos Aires, realizando las inspecciones, toma de muestras de los efluentes líquidos, sólidos y gaseosos pertinentes a fin de determinar el origen de la contaminación constatada.

2.13. A la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Salta

Se exhortó la adopción de las medidas necesarias para evaluar el posible impacto ambiental del emprendimiento a desarrollarse en el predio fiscal conocido como "Salta Forestal".

2.14. A la Subsecretaría de Obras Públicas y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires

Se exhortó la adopción de medidas necesarias para llevar a cabo estudios técnicos que sirvan de base para la toma de decisiones respecto a los impactos negativos de la Cuenca Sur del Arroyo Torres sobre la población de Merlo, partido de la Provincia de Buenos Aires.

2.15. A la Subsecretaría de Recursos Naturales y Medio Ambiente, del Ministerio de la Producción Provincial

Se la exhortó a que, conjuntamente con las autoridades competentes de las Municipalidades de Rawson y Trelew, adopte las medidas necesarias para implementar una solución definitiva al volcado de aguas cloacales en el sistema natural de lagunas de las inmediaciones de las ciudades de Rawson y Trelew, con base en la realización de un estudio de impacto ambiental.

2.16. A la Dirección de Protección Ambiental de la Provincia del Chubut

Se exhortó que adopte las medidas necesarias para proceder al llamado a una Audiencia Pública a fin de debatir las conveniencias e inconveniencias de la realización del proyecto presentado por la fundación alemana Prima Klima.

2.17. A la Dirección de Medio Ambiente del Ministerio de Bienestar Social de la Provincia de Jujuy

Se exhortó la adopción de las medidas necesarias para garantizar la salud de los habitantes de Abra Pampa y la remoción de todo desecho contaminante que pudiera afectarla.

2.18. Al Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Río Negro

Se exhortó que arbitre las medidas necesarias a los fines de formalizar -a la brevedad-, la propuesta correspondiente respecto a la convalidación del título universitario en cuestión, para que el interesado con su título de grado pueda ejercer la docencia.

2.19. A la Municipalidad de Morón, Provincia de Buenos Aires

Se exhortó la adopción de las medidas necesarias para verificar, dentro del ámbito de su competencia, que la actividad desarrollada por una empresa, se realice sin afectar al medio ambiente y de acuerdo a la normativa vigente.

2.20. A la Municipalidad de la Ciudad de Resistencia, Provincia del Chaco

Se exhortó a adopción de las medidas necesarias para garantizar que las actividades del local comercial “Castelli Gas” no provoque molestias a los vecinos ni atente contra su seguridad.

2.21. A la Municipalidad de Bernasconi, Provincia de La Pampa

Se le exhortó que solicite la colaboración de la Dirección de Bromatología y Saneamiento Ambiental de la Subsecretaría de Salud del Ministerio de Bienestar Social, a efectos de implementar los métodos y las medidas de seguridad pertinentes para la disposición final de los residuos patogénicos.

2.22. A la Municipalidades de Rawson y Trelew, Provincia de Chubut

Se exhortó la adopción de medidas, definidas conjuntamente con las autoridades provinciales competentes, que aseguren una solución acordada y definitiva al problema del volcado de las aguas cloacales al sistema de lagunas naturales de la zona.

2.23. A la Municipalidad de Tigre, Provincia de Buenos Aires

Se exhortó a la adopción de las medidas necesarias para cumplir urgentemente con las previsiones contenidas en el Artículo 10° de la Ley N° 11.723 de la Provincia de Buenos Aires, realizando un Estudio de Impacto Ambiental y sometiéndolo a las autoridades pertinentes del Gobierno Provincial para su aprobación y a que proceda al llamado a una Audiencia Pública, a fin de asegurar la participación de la población interesada y debatir las conclusiones del Estudio de Impacto Ambiental. Dichos antecedentes se pusieron en conocimiento de la Municipalidad de San Fernando, del Concejo Deliberante del Partido de Tigre, de la Administración General de Vialidad Provincial, de la Dirección Provincial de Saneamiento y Obras Hidráulicas, de la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Bs.As., de la Comisión Mixta Argentino-Paraguaya del Río Paraná, de la Comisión Administradora del Río de la Plata y de la Secretaría de Desarrollo Sustentable y Política Ambiental de la Nación.

CONCLUSIONES

El periodo que se informa presenta entre otras particularidades, aquellas que determina el cambio de autoridades, en todos los niveles. Ello ha conllevado no sólo el

nombramiento de los funcionarios responsables, sino también la modificación de parte de las estructuras estatales.

Estas modificaciones importan, en consecuencia, la adopción de nuevos criterios, en algunos casos, y en otros, por el contrario, el sostenimiento de conductas que, no siempre, parecen ajustarse a los propósitos que se persiguen.

Así es que la falta de intervención oportuna y eficaz, la ausencia de controles eficientes y la ausencia de regulaciones que permitan una adecuada canalización de las distintas demandas, constituyen dificultades que implican un problema adicional ante el desconocimiento general de los mecanismos idóneos para acceder a servicios o prestaciones por parte de los ciudadanos, consumidores o usuarios. Esto ocurre en todos los niveles, con resultados diversos según las posibilidades de cada sector.

La variada demanda que nutre la labor de esta área temática, no escapa a condiciones similares de respuesta por parte del Estado. Si bien existen diferentes grados de percepción de las disfunciones que se señalan, aún debe advertirse que el aparato burocrático requiere de tiempos que lo alejan del ciudadano y por ende no lo hacen depositario de su confianza.

En otros períodos hemos señalado que la población involucrada aspira a un Estado presente que pueda cumplir con sus funciones específicas de 'regulación' y 'control' en beneficio del conjunto. Debe para ello operarse un cambio sustantivo y profundo que abra canales de participación que movilicen ese aparato burocrático de modo que en 'tiempo oportuno' den respuesta a las demandas que se plantean.

La tarea que corresponde a esta Institución permite observar la realidad social desde la óptica del ciudadano común, que se señalen con precisión cuáles son los abismos que se generan entre el Estado y la población, enfatizar cómo las crecientes necesidades que se plantean (recordemos que 14 millones de argentinos son pobres, considerándose así a quienes no tienen ingresos suficientes para cubrir una canasta básica de alimentos valuada -para la Capital- en alrededor de 150 pesos por mes, por adulto), deben ser atendidas como una realidad social insoslayable, de modo de evitar que se profundicen las diferencias entre *ricos* y *pobres*, evitando que se genere la pérdida de valores fundamentales, tales como la dignidad y el respeto. La profundización de conflictos sociales que no son atendidos y controlados pueden perjudicar, también, la credibilidad de la Nación en su relación con otros países.

Continuar en el camino señalado será parte de los objetivos del trabajo que se prevé para el período 2001, particularmente respecto de problemáticas puntuales que han sido objeto de reclamo por parte de la población, como sucede con la represa Corpus, y Yacyretá en la provincia de Misiones, la utilización de PCB, particularmente en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, pero que se ha extendido a casi todo el territorio, la cuenca del río Reconquista, el patrimonio tanto arqueológico como arquitectónico y educativo, la reforma educativa, el otorgamiento de becas, la preservación del medio ambiente el caso de las empresas de medicina prepaga y la situación del INNSJP, entre otros.

CAPITULO III

**ACTUACION DEL AREA III:
ADMINISTRACION ECONOMICA, FINANCIERA,
TRIBUTARIA Y ADUANERA**

INTRODUCCION

En el comienzo del año 2000, la Defensoría reestructura sus distintos sectores lo que produjo la escisión de la sección que involucraba a la actividad económica. A partir de ese momento, la actual Area III es la encargada de todos aquellos temas referidos a la economía propiamente dicha, independientemente de los organismos o entes involucrados en las denuncias, quedando fuera de ella los temas relativos a los servicios públicos.

Estos cambios en las temáticas denunciadas e investigadas significaron, en ciertos aspectos, un giro en el tipo de quejas recibidas en el área -no así en su cantidad-, ya que se estará en presencia no sólo de ciudadanos sino que también, en muchos casos, serán personas jurídicas las que requerirán la intervención del Defensor del Pueblo.

Las modificaciones permitieron, por otra parte, transformar el tipo de investigación debido a que, a partir de una denuncia individual, se llegaba a la conclusión de que ese tipo de accionar -usualmente disfuncional- producía efectos en un amplio grupo de individuos.

A lo largo del desarrollo de la temática examinada en el presente informe se encontrarán temas que en años anteriores han merecido amplios espacios, como son los relativos a la actividad bancaria, se trate ésta de la referida al Banco Hipotecario, el Banco Central de la República Argentina, el Banco Nación o, en general, a instituciones financieras privadas.

A diferencia de lo que venía sucediendo en años anteriores, las presentaciones relativas a deudores incorporados a bases de datos de morosos marcó una tendencia creciente, a pesar de que durante el curso del año 2000 fue sancionada la Ley N° 25.326 -hábeas data-,

que debió haber generado una solución a aquellas personas incluidas en estos registros. Sin embargo, ello no sucedió y, a pesar del transcurso de los tiempos máximos para figurar en este tipo de bases, los ciudadanos sufren consecuencias que les provocan graves inconvenientes.

Otro de los temas que ha generado un importante número de reclamos es el relativo a los préstamos realizados a través de entidades mutuales que intermedian con una entidad bancaria. El resultado de estas relaciones se desarrolla a través de los descuentos en los haberes de los adherentes -en su gran mayoría jubilados, pensionados o empleados públicos (nacionales, provinciales, municipales). Las principales consecuencias de este tipo de operatorias podrían resumirse en el hecho de que los porcentajes de los descuentos superaban el 50% del total del salario. En otras ocasiones, si bien se realizaba la retención de las sumas del préstamo, éstas no eran giradas a los respectivos bancos.

En cuanto a la actividad aseguradora, en el transcurso del año 2000, se agudizaron las derivaciones de las liquidaciones de empresas del rubro, principalmente ante un deficiente control de la autoridad de aplicación, con las consecuencias que ello genera en los tomadores de los servicios, en especial cuando existen acciones judiciales en trámite.

Como temas varios podrían citarse investigaciones relativas a incumplimientos de los servicios contratados con agencias de viajes, impugnaciones a contrataciones realizadas por diversos organismos de la administración pública, denuncias de evasión impositiva, entre otras.

En los acápites siguientes se desarrollan algunos de estos temas con el objetivo de que se permita tener una visión no sólo de los problemas que aquejan a los ciudadanos sino fundamentalmente de las medidas adoptadas por la Defensoría tendientes, en primer término, a verificar los inconvenientes generados y, en segundo lugar, la búsqueda de la solución o, en su caso, el empeño puesto para que el organismo o ente que actúa en forma disfuncional o irregular corrija sus conductas.

TEMATICA

Resultaría extenso e inconducente realizar una descripción puntual de cada una de las temáticas investigadas durante el curso del año 2000. Es por esta razón que en los puntos subsiguientes se analizarán aquellas que se consideran representativas de la mayor parte de las quejas recibidas e investigaciones realizadas.

1. Bancos

1.1. Banco Hipotecario Nacional

El flujo de actuaciones en el año 2000 se incrementó considerablemente en un más del 300%, comparando el ingreso de quejas de los años anteriores. Se recibieron presentaciones de todas las provincias, situación que indudablemente marca la realidad en que se encuentra este castigado universo de adjudicatarios que acudieran a una entidad cuya misión primordial no era otra que la de brindar ayuda social a la gente. También solicitaron la intervención de esta Institución legisladores, concejales de distintos municipios del país y entidades intermedias.

1.1.1. Qué se denunciaba

a) Recálculos de los saldos de deuda. Sobrevaluaciones de las viviendas

Los revalúos que efectuara el Banco Hipotecario S.A. con motivo del dictado de la Ley de Privatización N° 24.855 (artículo 38), sin que los ciudadanos pudieran acceder en debida forma al mecanismo de cálculo empleado por las autoridades bancarias, arrojaron excesivas tasaciones de las viviendas comprendidas en cada operatoria. Los tomadores de crédito solicitan 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.

Los excesivos saldos de deuda que registran los préstamos han sido y siguen siendo uno de los factores de mayor conflicto y disconformidad de este universo de prestatarios, quienes están indefensos frente a los variados cambios que sufrieron sus operatorias porque distan mucho de lo que en su oportunidad suscribieran al acordarse los créditos en condiciones y pautas accesibles. Muchos planteos solicitan se establezca lo que realmente se le debe al Banco y lo que éste tiene computado en los registros.

b) Solicitud de planes de financiación acorde a los ingresos del prestatario. Reducción de la cuota mensual

Los ciudadanos piden que, por intermedio del Defensor del Pueblo, sea otorgado un plan de financiación de la deuda en el pago de las cuotas, para que ella guarde proporción con los reales y actuales ingresos del grupo familiar. También, en su mayoría, solicitan la reducción o adecuación del servicio hipotecario, por resultar el monto altamente superior al 25% de los ingresos, en infracción a lo previsto en el artículo 39 de la Ley N° 24.855.

c) Defectos de construcción de las viviendas o barrios

Alrededor de cuarenta complejos de viviendas construidas a través de operatorias globales financiadas por el ex-B.H.N. (entre los que se destacan los Barrios Covitre II, La Colina, La Madera, Gayra, Interlagos) denunciaron vicios ocultos y fallas graves de construcción.

d) Subsidios art. 13 Ley N° 24.143. Excesivas demoras en el otorgamiento del beneficio

Este beneficio es acordado por el Banco en aquellos casos en que exista una petición de un ciudadano donde se demuestre la grave situación económica por la que atraviesa. Esta Institución ha servido como nexo o canal de comunicación entre el peticionante y la Delegación interviniente, para gestionar la tramitación de tales solicitudes y corroborar que el ciudadano presente la totalidad de la documentación exigida. Puede vislumbrarse que, en muchos de los planteos recibidos, se cuestiona la excesiva demora en la tramitación del beneficio como también la carencia de fundamentación de las resoluciones que deniegan el otorgamiento del subsidio pretendido.

e) Falta de reconocimiento de pagos efectuados a entidades intermediarias (sindicales, gremiales, empresas constructoras, municipios) o por urbanización de barrios

Varios emprendimientos habitacionales fueron fomentados por iniciativa directa de las empresas constructoras o los sindicatos y cooperativas de vivienda, por medio de créditos globales acordados por el ex-B.H.N. En las denuncias recibidas se cuestiona la falta de reconocimiento de sumas de dinero aportadas por los preadquirentes (luego adjudicatarios de la misma entidad bancaria) con anterioridad al otorgamiento de los respectivos créditos hipotecarios.

1.1.2. En qué medida colaboró la Defensoría

a) Recomendación al Banco Hipotecario S.A.

Por Resolución D.P. N° 60/00, del 13 de enero de 2000, se formuló una recomendación al Banco Hipotecario S.A. a fin de que se adoptaran las siguientes medidas:

- a) La inmediata suspensión de la totalidad de las intimaciones, ejecuciones extrajudiciales y judiciales iniciadas por un plazo mínimo de 180 días.
- b) 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 precedente.
- c) La agilización de los procedimientos empleados por la entidad a los fines del otorgamiento de los beneficios consagrados en el artículo 13 de la Ley N° 24.143, como también de los casos en que el prestatario hubiere pedido un plan de refinanciación.
- d) 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, en conformidad con lo establecido en los incisos c) y f) del artículo 38 de la Ley N° 24.855, respectivamente.

En la referida oportunidad se resaltó el origen de la Ley N° 24.143, de “Saneamiento y Reestructuración del Banco Hipotecario Nacional” que trajo aparejada la “Determinación de saldos de deuda en la cartera hipotecaria” y, en el Título IV, las “Nuevas condiciones de financiación”. Se destaca que, con el dictado de la citada normativa, se pretendió mejorar la situación económica y financiera de la entidad bancaria estatal, lo que, sin embargo, repercutió de manera desfavorable en los adjudicatarios, con motivo de la implementación de un nuevo mecanismo de determinación de los saldos de deuda de la totalidad de las operatorias que integraban la cartera hipotecaria.

Como es sabido, lo expuesto conllevó la modificación unilateral de las pautas contempladas en los mutuos originarios, produciendo las siguientes consecuencias: el incremento de la tasa de interés, la adopción del sistema de amortización francés (capitalizando las diferencias entre el resultado de la tasa cobrada y la tasa de referencia), el aumento del monto de las cuotas de amortización y la ampliación de los plazos de deuda a los efectos cancelatorios, entre otras. En dicha oportunidad no se brindó a los prestatarios afectados la debida información respecto a los nuevos procedimientos utilizados.

La transformación de la conformación de la entidad bancaria, declarada con el dictado de la Ley N° 24.855 (B.O. del 25/VIII/97) implicó que los legisladores previeran en forma expresa no sólo las distintas etapas del proceso de privatización del Banco y, también, todas aquellas cuestiones que arrojaban modificaciones a la cartera de préstamos, amparando los créditos ya existentes.

Dentro del nuevo marco normativo, se preservó la constitución del fondo especial para el tratamiento de las situaciones de emergencia antes referidas (artículo 17 inciso c) de la Ley N° 24.855). El artículo 38 del citado ordenamiento estableció el método por el cual debían efectuarse los recálculos de deuda de los préstamos individuales provenientes de las operatorias globales HN 7000 (Reactivación Variante II), HN 670, HE 311, sus suboperatorias derivadas, sus iguales y equivalentes, con la finalidad de que el monto de cada crédito no superase el valor venal de la vivienda comprendida en la operatoria financiada por el ex-Banco Hipotecario Nacional. Se previó que al nuevo valor determinado se le deducirían las amortizaciones y otros aportes ya efectuados por los adjudicatarios y, en su caso, se adicionarían los intereses derivados de refinanciamientos por mora y de solicitudes de adecuaciones de cuota. Los nuevos saldos de deudas emergentes de la aplicación del mencionado recálculo serían cancelados con la aplicación de una tasa de interés no superior al 9%.

Es de resaltar que tampoco en esta oportunidad los adjudicatarios fueron en debida forma informados acerca de los cambios operados, que nuevamente conllevaron la reestructuración y modificación de sus mutuos hipotecarios y, lo que torna aún más gravosa la situación, tampoco han 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.

Por su parte, en la recomendación comentada se puso de manifiesto que la dificultosa y delicada situación que padecían los prestatarios también se reflejaba en las especiales circunstancias que atravesaba el Estado Nacional. En consecuencia, se elevó al Congreso de la Nación un proyecto de ley para que se declare en emergencia la situación laboral, económica, financiera y social del país por el término de un año, prorrogable por igual período, situación materializada con posterioridad con el dictado de la Ley N° 25.344.

Teniendo en cuenta las consideraciones apuntadas en los párrafos que anteceden, se puntualizó que se ven equiparados los trabajadores argentinos humildes que confiaron en el Estado y que, por su intermedio, pudieron obtener una vivienda digna a través de un Banco que perseguía un fin netamente social, con aquellas personas que acuden a entidades financieras privadas, y cuentan con mayores ingresos.

Aquellos que no sufrieron pérdidas laborales han percibido igual salario durante una década, en contraposición a los aumentos mensuales de sus cuotas, sumado al incremento de los servicios públicos, impuestos, comida y vestimenta.

Resultados

Se logró que el Banco Hipotecario S.A. procediera a suspender las ejecuciones y remates iniciados, aunque no se obtuvo de parte de esa entidad la realización de nuevas valuaciones a las viviendas. La Gerencia General de la entidad bancaria respondió a esta

Institución que adoptar las medidas recomendadas 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 propuso, debería contemporáneamente establecer el Estado Nacional una asignación presupuestaria adicional que, en carácter de subsidio, atienda el pago de los servicios hipotecarios de los deudores morosos alcanzados por la medida suspensiva durante todo el lapso de su vigencia, ello como forma de no trasladar al Banco el detrimento económico que la decisión podría ocasionar a la Institución".

b) Exhortación al Jefe de Gabinete de Ministros

En atención a los términos de la respuesta brindada por el Banco supra reseñada, por Resolución DP N° 238/00, del 8 de febrero de 2000, esta Defensoría exhortó al Señor Jefe de Gabinete de Ministros, a efectos de que:

- a) La representación mayoritaria del Estado Nacional en el B.H. S.A. adoptara las medidas oportunamente recomendadas por esta Institución, o en su defecto,
- b) 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 N° 24.855. A tales fines, podría disponer del exceso de los fondos existentes en el B.H. S.A., en la cuenta "Previsiones para deudores".

En tal oportunidad, se tuvo que cuenta que los prestatarios eran los deudores contenidos en la Comunicación A 2257 del BCRA; es decir, deudas de clientes clasificados como irrecuperables y totalmente provisionados por riesgo de incobrabilidad y que, por lo tanto, en su momento el B.H. S.A. había eliminado del activo. Precisamente esta circunstancia se encontraba contenida 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.

Resultados

Se efectuaron diversas gestiones tendientes a lograr para los interesados una solución justa, equitativa e integral. Desde el Ministerio de Economía de la Nación, a través de la Subsecretaría de Finanzas, se dio una respuesta muy general al planteo formulado por esta Institución y, con posterioridad, dicho organismo avaló en su totalidad las medidas dispuestas por el Directorio del Banco el 16 de mayo de 2000, aplicables a los prestatarios de la vieja cartera crediticia.

1.1.3. Medidas aprobadas por el Banco en mayo del año 2000

El 16 de mayo de 2000 el Directorio del Banco Hipotecario S.A. aprobó una serie de medidas aplicables al gran universo de préstamos anteriores al año 1991, seguramente en pro de que, de alguna forma, se frenara el conflicto suscitado a esa altura con un importante grupo de adjudicatarios. Como es de público conocimiento, en esos días se habían levantado en

varias provincias “carpas negras” en la puerta de las Delegaciones del B.H.N. como factor de protesta.

a) Aumento de los fondos destinados al subsidio art. 13 Ley N° 24.143

Sujetos comprendidos: tomadores que atraviesan situaciones de emergencia económica y social, conforme lo establece la ley y la reglamentación. Se aumentan los fondos mediante un aporte extraordinario de \$35.391.783,66 a cuenta de lo que el Banco está obligado a integrar en años posteriores, conforme lo establecido en los artículos. 17) inc. c) y 28 inc. b) de la Ley N° 24.855. Los fondos resultantes serán asignados conforme lo determine el Directorio.

Observaciones: Se considera razonable que el Banco atienda como es debido los innumerables casos de emergencia en todo el país que atraviesan los prestatarios, agravado aún con la recesión y las nuevas medidas económicas adoptadas por el Poder Ejecutivo Nacional en torno al recorte presupuestario del sector público (adviértase que muchos prestatarios revisten la calidad de empleados públicos). Claro está que este fondo fue creado para atender este tipo de situaciones desde el año 1992 cuando se dictó la Ley de Saneamiento N° 24.143 y fue ratificado con la Ley N° 24.855 de privatización del Banco.

Independientemente, en los casos investigados en esta área puede vislumbrarse la demora excesiva en que incurre la entidad en la tramitación del beneficio (en muchos casos, llega a 2 años).

La decisión del Banco modifica la Ley N° 24.855 en lo que a este fondo se refiere. Por ello, a priori, se advierte que no habría sido merituado qué pasará en los años sucesivos cuando el fondo deba mantenerse, dada su finalidad, de continuar la crítica situación social y económica por la que atraviesa el país, ya que el aporte extraordinario es considerado a cuenta de lo que deberá integrarse en el futuro.

b) Modificaciones a las condiciones de reembolso. Quita sobre el saldo de deuda

Sujetos comprendidos: titulares de préstamos hipotecarios individuales provenientes de operatorias globales acordadas con antelación al 1/4/91 o que reconozcan su origen en operatorias globales anteriores a dicha fecha, que estén al día en el pago de los servicios. Operaciones que presenten similares características cuando así lo determine el Directorio.

Se aplicará una quita sobre el saldo de deuda cuando así corresponda, la que será determinada siguiendo los siguientes parámetros: a) puesta al cobro de la tasa de interés de referencia del 9% dejando de lado el cronograma de capitalización vigente; b) fijación de un plazo restante máximo de 30 años. Si el plazo del préstamo fuere menor, se mantendrá el vigente; mantenimiento de la cuota pura correspondiente al servicio de deuda con vencimiento Mayo/2000.

El beneficio al que alude el punto precedente se perderá cuando el adjudicatario entre en mora durante el año posterior a la aplicación de la quita sobre el saldo de deuda y/o decidiese debatir el tema en el ámbito judicial; es decir, cuando el deudor no desista de la acción judicial contra el Banco o lo realice con posterioridad a esta resolución.

Observaciones

La decisión a la que arriba el Banco en este punto deviene irrazonable y dista mucho de la realidad que viven los adjudicatarios. En modo alguno trata de solucionar los problemas de los prestatarios que tienen una buena conducta con relación a la evolución de su préstamo pero que, igualmente, están disconformes por la tasación de su vivienda (por exceder significativamente el precio en plaza), por no haber sido reconocidos pagos efectuados a la entidad cuando era totalmente estatal o, también, por la falta de reconocimiento de los pagos realizados a las entidades intermediarias que actuaran ante el ex-B.H.N. (como ser, pago del terreno en que se emplaza el Barrio, de la urbanización, de las sumas abonadas por la parte no financiada por el Banco al sindicato o empresa constructora, según el caso). Como común denominador en las quejas que obran en esta Defensoría, se advierte que la gente quiere obtener del Banco una nueva valuación y las debidas explicaciones de cómo llegaron las autoridades bancarias a determinar los saldos de deuda que registran sus préstamos, cuando vienen pagando más de 10, 15 o 17 años (según el caso) en forma continua.

Por otra parte, no queda claro cómo será realizado el nuevo procedimiento para calcular los nuevos saldos de deuda de las operatorias comprendidas, como tampoco si el prestatario tomará intervención en el caso. Habría que hacer hincapié en tales circunstancias de suma relevancia. Lo contrario, en un futuro no muy lejano, arrastraría la situación nuevamente a fojas cero, agravando la situación que hoy padecen, dado que el actual gobierno proyecta continuar con la privatización bancaria, desprendiéndose del capital social que hoy tiene.

A ello se suma que, en otras oportunidades, cuando el Banco realizó modificaciones y cambios a los mutuos originales (Ley de Convertibilidad, Ley N° 24.143, Ley N° 24.855, sistema francés para la aplicación de los intereses), no fueron los interesados debidamente informados de los mecanismos adoptados.

Por último, se considera abusivo e injusto que la solución que se pretende brindar a todos los prestatarios que se encuentran al día y que, con gran esfuerzo abonan su techo propio, quede supeditada a que no caigan en mora (con prescindencia de la duración de su préstamo), ya que en caso de existir atraso en el pago durante el año posterior a la quita que se dispondrá, automáticamente pierden dicho beneficio. Aquí, nuevamente puede advertirse que el Banco condiciona al adjudicatario e, indirectamente, lo presiona e intimida a pagar, cualquiera sea el costo o la situación por la que pueda transitar.

No se vislumbra que la quita pretendida tenga como fundamento el error en la valuación de las viviendas, recálculo de la deuda mal efectuado o falta de reconocimiento de pagos realizados por los tomadores. El Banco siempre parte de la tesis de que en el pasado hizo todo bien y nunca se equivocó, cuando ello no es la realidad que observa esta Institución, a partir de las innumerables quejas existentes relacionadas con el obrar del B.H. S.A.

c) Régimen de regularización de préstamos en mora

Sujetos comprendidos: totalidad de deudores tomadores de préstamos hipotecarios individuales constituidos con anterioridad al 1/4/91 y aquellos acordados con posterioridad pero provenientes de operatorias globales aprobadas con anterioridad a dicha fecha.

3.1: Los deudores en mora gozarán de un plazo de 60 días (computados desde la vigencia de este régimen), dentro del cual podrán regularizar su situación pagando el 20% de la mora y financiando el 80% restante.

3.2: Si el deudor adhiere al ofrecimiento, se le condonarán los intereses punitivos, asumiendo el Banco los honorarios de sus mandatarios judiciales, en su caso, cargando el deudor con los restantes costos judiciales.

3.3: Si es un préstamo individual proveniente de una operación global acordada con anterioridad al año 1991, la adhesión al plan de regularización aquí establecido comportará también la obtención del beneficio de la quita de capital a la que se hiciera referencia en el punto 2), la cual se efectuará con antelación a la capitalización de la mora.

3.4: La adhesión del deudor al ofrecimiento referido en el punto 3.1 comportará la suspensión provisoria de las acciones judiciales iniciadas por el banco durante 60 días. En dicho lapso, el deudor deberá presentar un escrito en sede judicial acordando dicha suspensión. Una vez regularizado su crédito, el deudor y el Banco suscribirán un convenio de refinanciación y pago, el cual será presentado para su homologación judicial.

Observaciones:

Por razones de economía, cabe remitirse a las observaciones efectuadas en el ítem anterior. Corresponde agregar que: a) los prestatarios que están en situación de mora (deudores hipotecarios), en su mayoría, entraron en dicha situación por no poder afrontar el pago del servicio mensual y/o de la cuota pactada -en aquellos casos en que existe un acuerdo extrajudicial con el Banco en forma paralela (plan de financiación)- por resultar excesivos los montos y no guardar proporción con sus ingresos actuales, superando el 25% de los mismos; b) muchos de estos prestatarios se encuentran con ejecuciones judiciales ya iniciadas, pero también están sin trabajo o con escaso ingreso salarial.

De ahí que comprometerse a abonar el 20% de la deuda en mora y refinanciar lo restante como propuesta de regularización de mora que registra una operatoria, en muchos casos, se tornaría imposible o dificultoso para el adjudicatario. No hay que olvidar que también quedan a su exclusivo cargo los gastos y costas del proceso judicial, a excepción de los honorarios de los profesionales designados por la entidad.

Nada se dice en torno a que muchos de estos prestatarios que están en situación irregular (morosos) ya peticionaron (o podrán hacerlo) la adhesión al subsidio art. 13 de la Ley N° 24.143. Sobre este punto, no se señala que dicha solicitud traerá aparejada la suspensión de la ejecución iniciada o cómo será la regularización de la mora en aquellos casos en que ya se hubiese aplicado el beneficio en forma temporal, ni si el plazo de 60 días para acogerse a la regularización decretada por el Banco puede disponerse también una vez acordado el beneficio. Nótese que, en varios casos que tramitan en esta Defensoría, fue acordado al prestatario el beneficio del art. 13, habiéndose dispuesto (además de la capitalización de la mora) un plazo de gracia de 12 meses corridos para afrontar el pago de las cuotas.

Nuevamente aquí aparece abusiva la condición de que el prestatario que inició una demanda contra la entidad bancaria para que sean verificadas las condiciones de su préstamo, al desistir de dicha acción por acogerse al nuevo plan de regularización de mora, deba

soportar las costas. Ello en tanto que quienes se vieron obligados a demandar al Banco, lo hicieron luego de esperar varios años una solución justa e integral, y de haber efectuado varios reclamos, los cuales en su mayoría, merecieron respuesta por parte de las autoridades bancarias.

d) Bonificación por cancelación anticipada

Sujetos comprendidos: totalidad de los adjudicatarios de préstamos individuales constituidos con anterioridad al 1/4/91, así como los constituidos con posterioridad pero provenientes de operación global acordada con anterioridad a dicha fecha.

Los deudores aquí comprendidos, que deseen cancelar anticipadamente sus créditos, recibirán una bonificación que surgirá de calcular el valor presente neto de flujo de fondos del préstamo conforme el punto 2) en base a una tasa de descuento del 12% anual.

Observaciones

Resulta dificultoso que los deudores pretendan cancelar en forma anticipada su crédito frente a las condiciones que se ofrecen dado que, en la mayoría de los préstamos, los plazos de reembolso a los efectos de la cancelación total son altos (15, 20, 25, 30 años). Sumado a ello, también debe meritarse la crisis económica del país y la que padece el prestatario en la actualidad, por lo que el ofrecimiento debiera ser mayor y más beneficioso.

e) Beneficios por buen cumplimiento en el pago

Sujetos comprendidos: tomadores de préstamos individuales constituidos con anterioridad al 1/4/91 y aquellos constituidos con posterioridad provenientes de operación global acordada con anterioridad a esa fecha, en la medida de que su plazo faltante resulte superior a 180 meses.

Los prestatarios que hubieren demostrado un buen comportamiento de pago en el pasado (según los parámetros que defina el Directorio) y no incurran en mora a futuro, se beneficiarán con la condonación de 1 cuota del préstamo por cada 12 cuotas del plazo faltante. Tal condonación recaerá sobre las últimas cuotas del crédito.

Observaciones

El beneficio que pretende darse a aquellos que abonaron las cuotas de su crédito en las condiciones fijadas por el Banco y tuvieron un buen comportamiento, queda supeditado a que mantengan dicha conducta durante el plazo restante, que debe necesariamente ser superior a 15 años. Con ello, no quedan recompensados aquellos que siempre cumplieron con el pago.

f) Posibilidad de sustituir al titular del seguro de vida

Sujetos comprendidos: prestatarios de créditos hipotecarios individuales constituidos con anterioridad al 1/4/91, así como aquellos constituidos con posterioridad pero provenientes de operación global acordada con anterioridad a dicha fecha.

Se ofrece la posibilidad de incorporar un codeudor solidario, pudiendo en tal supuesto dicho codeudor constituirse en titular del seguro de vida en sustitución del deudor principal, no siendo requisito que aquél sea titular dominial de un inmueble.

Observaciones

Resulta atendible en la medida que al actual prestatario le sean explicitadas en debida forma las condiciones y beneficios de la sustitución del seguro de vida, para no repetir las situaciones que ya inveteradamente padecieran los adjudicatarios al momento de acordarse los seguros de vida e incendio, entre otros, porque en la mayoría de los casos, tales cláusulas no fueron explicadas por las autoridades del Banco. De ahí que hoy en día los titulares de préstamos acordados con anterioridad a 1991, desconocen el alcance de los seguros y el procedimiento de cálculo empleado, a los efectos de su percepción.

g) Medidas adicionales

7.1. Defectos de construcción

El Directorio designará una comisión de funcionarios que tendrá a su cargo el análisis de la situación de barrios cuya construcción hubiese sido financiada por el Banco por una operación acordada con anterioridad a 1991, cuando se constate un importante deterioro en la garantía del Banco, con fundamento en la situación económica regional y/o en graves deficiencias estructurales detectadas. En tales casos, el Directorio (a propuesta de la citada comisión) podrá efectuar quitas adicionales sobre los créditos involucrados, sin exceder un importe máximo y total de \$60.000.000, como modo de dar una solución a la problemática particular de que se trate.

Observaciones

No se establece si los integrantes de la Comisión que designe el Directorio serán todos funcionarios del Banco Hipotecario S.A. Pareciera ser que sí.

Pero justo aquí se encuentra un grave conflicto: para que los estudios que realice la Comisión en cada barrio que presente problemas constructivos, resulten imparciales, debiera estar conformada por funcionarios del Estado Nacional o de algún organismo de control o por legisladores nacionales. Ello, en atención a que en variadas actuaciones que tramitan ante esta Institución se pueden vislumbrar los reclamos que efectuaron los prestatarios afectados por tales problemáticas ante el Banco, los que nunca merecieron una respuesta atendible ya que siempre el B.H. S.A. se limitó a decir que “actuaba como mero agente financiero” y que no tenía ni obligación ni responsabilidad alguna por las fallas o vicios de las viviendas, toda vez que tales cuestiones debían tratarse con la empresa constructora.

El Banco, desde hace mucho tiempo, conoce cuales son los barrios que presentan fallas estructurales y nada hizo al respecto. ¿Tendrán los prestatarios que seguir probando los vicios de las viviendas (ahora ante la Comisión) para obtener alguna compensación por una cuestión absolutamente ajena a su responsabilidad?

7.2. Situaciones de extrema pobreza

La Comisión y/o las personas que designe el Directorio entablarán negociaciones con el gobierno nacional y las provincias para transferir a dichas jurisdicciones carteras de créditos cuyos titulares presenten características sociales de extrema pobreza, para facilitar su atención en aquellas esferas. El Directorio determinará el valor neto actual de dichas carteras y acordará alternativas de contraprestación equivalentes contemplando, en lo posible, la

promoción de nuevos desarrollos edilicios con la consiguiente generación de fuentes de trabajo.

Observaciones

Aquellos tomadores que se hallen en situación crítica de pobreza quedarían con esta medida separados de la cartera del Banco, ya que se intenta lograr una transferencia de tales préstamos incobrables a la Nación o a las provincias.

1.1.4. Seguimientos realizados

Modalidades del testeado realizado con los prestatarios: sin perjuicio del periódico y minucioso seguimiento de la aplicación de las medidas decretadas por la autoridad bancaria en los respectivos mutuos y, como consecuencia de la cantidad de nuevas presentaciones recibidas y de las consultas telefónicas diarias acerca del alcance de tales medidas, esta Institución consideró apropiado llevar a cabo, durante todo el mes de agosto del año 2000, un muestreo abarcativo de la totalidad de prestatarios del país, teniendo como referencia los principales temas denunciados.

Así, se determinó la agrupación en cuatro familias de casos, a saber: 1) Recálculos de los saldos de deuda. Sobrevaluación de viviendas. Falta de reconocimiento de pagos efectuados; 2) Solicitud de planes de financiación acorde a los ingresos del prestatario; 3) Defectos de construcción; y 4) Subsidios art. 13. El muestreo tuvo la finalidad de conocer el grado de información y conformidad de los interesados con las nuevas políticas bancarias y gubernamentales adoptadas.

Se procedió a enviar una nota a tres adjudicatarios de cada provincia, consultando sobre los siguientes puntos: 1) Si la Delegación del Banco Hipotecario le comunicó a su domicilio las nuevas medidas adoptadas por Resolución de Directorio del 16/5/2000 y cuál es la solución ofrecida en relación a su problema y a su operatoria; 2) Si considera que dichas medidas satisfacen su reclamo, tanto en forma total como parcial; 3) En caso negativo, indicará las razones y 4) Si la sucursal le brindó las debidas explicaciones sobre las consultas y/o dudas que pudiere tener en relación a las decisiones adoptadas.

Conclusiones finales: En todos los casos, los consultados indicaron que las medidas adoptadas por el Banco Hipotecario S.A. no satisfacen los reclamos (ni en forma parcial, ni total) y menos aún resulta una solución justa e integral. Las Delegaciones no informan fehacientemente y, en varios casos, no habían recibido por escrito la información sobre el alcance de las medidas. Se vislumbraba que los prestatarios estaban muy disgustados y disconformes con el obrar del Banco. Este sólo envía a los interesados a sus domicilios una nota tipo en la que les comunican las medidas en términos generales. Se aclara que este procedimiento fue empleado desde principios de julio de 2000 y no desde que se aprobaran las medidas, por lo que los prestatarios, en muchos casos, recién tomaron conocimiento de aquellas a pocos días de vencer el plazo (31/7/200) para acogerse.

1.1.5. Las cuentas del Banco

Deviene forzoso nuevamente remarcar que una parte importante de la cartera hipotecaria del B.H. S.A. ha sido securitizada; es decir, ha sido transferida a un fiduciario del exterior con el objeto de constituir fondos fiduciarios bajo las prescripciones de la Ley

Nº 24.441. Por ende, si la suspensión de las ejecuciones alcanzara a los créditos securitizados podría afectarse a inversores, nacionales o extranjeros, titulares de los bonos emitidos con respaldo en los activos hipotecarios.

Lo expuesto se conforma con la respuesta brindada por el propio B.H. S.A. a la recomendación formulada por esta Institución, a través de la Resolución Nº 60/00.

El B.H. S.A. podría sostener que en no demasiado tiempo se lo conduciría al colapso financiero. Ello no es así toda vez que el monto de los deudores en crisis, según los propios Estados Contables del Banco, es de \$97.170.000, siendo las provisiones para préstamos al 31 de diciembre de 1998, de \$437.334.000. Por otra parte, las provisiones mínimas exigidas por la normativa del B.C.R.A. sobre el balance en cuestión son de \$183.430.000, por lo cual, el B.H. S.A. tiene un exceso de provisionamiento de \$253.904.000. Con este contexto de provisionamiento emanado de los propios balances del B.H. S.A., de ninguna manera se puede sostener que la entidad bancaria entraría en una situación de derrumbamiento financiero.

Conforme la respuesta brindada por el propio Banco Hipotecario S.A. a la recomendación formulada por esta Institución.

1.1.6. Situación actual

Pudo lograrse la suspensión de aquellos procesos iniciados durante el año 1999 o principios del 2000, pero no existe ninguna seguridad de que tal situación indefectiblemente se repita y la gente vea empañados sus sacrificios de toda una vida en lograr el acceso a una humilde y precaria vivienda, en muchos casos de los aquí examinados.

Independientemente de lo expuesto, es dable destacar que en su mayoría los ciudadanos que acudieran a esta Institución consideran insatisfactorias las medidas dictadas por el Banco en el sentido que no se enfoca la problemática inicial que los aqueja desde hace muchos años atrás: la aplicación de las Leyes Nº 24.143 y 24.855 y los saldos actuales de deuda. En efecto, en modo alguno la entidad bancaria parte del análisis de cómo realizó las sucesivas modificaciones a los mutuos y de cuáles fueron los métodos de cálculo empleados que arrojan los actuales saldos de deuda. Es por ello que muchas veces resulta altamente dificultoso explicar a la gente los pormenores de este engorroso proceso que conllevó la modificación unilateral del mutuo original en distintas oportunidades por condiciones disímiles a las pactadas en su origen como ser plazos de reembolso, montos de las cuotas, tasa de interés aplicadas, entre otros puntos.

En el último informe elevado, el Banco Hipotecario S.A. expresó que el universo potencial de prestatarios incluidos en las medidas del 16 mayo de 2000 era de 45.000 préstamos (aproximadamente), habiéndose aplicado con posterioridad a dicha fecha, quitas en 37.350 casos, lo que arrojó un monto total de \$89.387.764.

A ello agregó que con antelación a la Resolución de Directorio, los casos de mora con más de tres cuotas impagas, alcanzaban los 31.265; de los cuales: 11.421 regularizaron su situación por acogerse al plan de saneamiento, 3.458 solicitaron Subsidios Art. 13, los que se encontraban en trámite; 9.677 préstamos de Barrios en proceso de negociación, de los cuales 2.200 préstamos presentaron, además, artículo 13; 8.995 no se acogió al plan de facilidades, razón por la cual el Banco estudia la eventual iniciación o continuación de acciones judiciales

de recupero; y, por último, 3.468 nuevos casos de mora con más de tres cuotas impagas que no estén en dicha situación al 16/5/2000.

El Banco pareciera estar bastante alejado de la crítica situación económica del país. Es evidente que la situación de muchos prestatarios se vio agravada en el transcurso de estos meses, extremo que se refleja con los nuevos casos (3.468 contabilizados). A ello se agrega la considerable demora en la tramitación de los subsidios presentados, muchos de los cuales datan de más de dos años sin ninguna respuesta.

Precisamente, la gravedad de los acontecimientos desarrollados en los párrafos precedentes, significó que esta Institución, en consideración a las prescripciones de los art. 30 y 31 de la Ley N° 24.284, pusiera en conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo un informe especial preliminar (Nota DP 27.674 del 22 de diciembre de 2000), en el que se relataban las intervenciones llevadas adelante, con una descripción precisa de la sucesión de hechos y medidas acontecidas por el accionar del B.H. S.A. y los consiguientes efectos que ello provocaba en la masa de los diversos prestatarios.

Otro aspecto significativo lo configura la circunstancia que el Banco no hace entrega de un listado detallado de las nuevas condiciones del préstamo y se limita a manifestar en su informe que la cantidad de cuotas faltantes se consigna en la boleta. Ello no es correcto desde el punto de vista jurídico, ya que la boleta no resulta ser el instrumento legal adecuado al que el deudor tiene derecho y en el que consten todas las cláusulas de la contratación.

1.2. Banco Central de la República Argentina

El ente rector de la actividad financiera sigue siendo uno de los cuestionados por los ciudadanos que hacen llegar sus reclamos a la Defensoría después de que han intentado su llegada a esa institución, sin encontrar una solución a sus problemas.

Los temas tratados durante el curso del año 2000, en muchos casos no agotados, han sido no solamente los inconvenientes generados en la incorporación de datos erróneos -como se señalará más adelante- sino también las graves consecuencias generadas a partir del uso de cajeros automáticos. En otros casos, se han evaluado los inconvenientes que generan los errores en los registros que emiten estos sistemas automáticos y, en especial, cuando no entregan el dinero requerido, a pesar de contabilizarlo como extraído.

1.2.1. Recomendaciones formuladas

a) Cliente no deseable

Esta investigación fue la consecuencia de la denuncia de [una ciudadana ante el problema que mantenía con el BANKBOSTON, denunciando](#) que en su legajo de crédito figura con la calificación de “cliente indeseable”, situación que arrojara su arbitraria inclusión en las Bases de datos del B.C.R.A. y de la empresa Veraz S.A.

La entidad bancaria involucrada reconoció que la interesada estaba incluida en la Base de datos de esa Institución bancaria “... bajo el rubro Cliente no deseable” y que ello obedecía “... a elementales principios de seguridad y/o reglamentaciones bancarias”; mientras que Veraz S.A. manifestó había sido informada por el BankBoston N.A. a la Central de Deudores en situación “3 (con problemas)” en abril de 2000.

Sin lugar a dudas, la conducta asumida por el BankBoston N.A. en el caso, aparecía como irrazonable, discriminatorio y violatorio a los preceptos constitucionales, a lo que se adicionaba que la calificación reconocida por la propia entidad como “Cliente no deseable” en la Base de datos y registros resultaba altamente arbitraria y contraria a la “Clasificación de los deudores de la cartera comercial” en los términos de la Comunicación “A” 2050 del B.C.R.A. (que prevé las previsiones mínimas por riesgo de incobrabilidad y la posición de liquidez de las personas físicas y jurídicas, implementando, en lo que aquí interesa, los niveles y criterios de clasificación de la capacidad de pago en el futuro de una deuda o de los compromisos objeto de la garantía de la entidad financiera, por agrupamiento de los clientes, al que se halla sujeta toda entidad autorizada para funcionar en el país).

Las distintas clasificaciones en orden decreciente de calidad son: 1) En situación normal; 2) Con riesgo potencial; 3) Con problemas; 4) Con alto riesgo de insolvencia, 5) Irrecuperable, y 6) Irrecuperable por disposición técnica. Ello claramente demuestra que no se admite la clasificación de una persona como cliente “no deseable”, aún en aquellos casos en que la información no sea comunicada a terceros.

El derecho de las personas a ser tratadas de modo igual por la ley se asocia usualmente con la prohibición de llevar a cabo prácticas discriminatorias, por lo que en circunstancias como la examinada, se impone la consiguiente obligación del Estado de asegurar las condiciones que eviten conductas en tal sentido y ello no puede tan sólo limitarse a argumentos o artilugios jurídicos vinculados al ejercicio del derecho.

La postura que adoptara el Banco con relación a esta ciudadana de incluir en su legajo crediticio la mentada calificación debía ser purgada, a efectos de que conductas de esta naturaleza no vuelvan a repetirse, de allí la necesidad de recomendar al B.C.R.A. para que, en ejercicio del poder de policía financiero y bancario, arbitre los medios necesarios a efectos de que las entidades crediticias del país den estricto cumplimiento a la Clasificación de Deudores de la cartera comercial, en conformidad con la Comunicación “A” 2950 y sus modificatorias, con la consecuente sanción en caso de incumplimiento.

b) Datos caducos de entidades liquidadas

En esta investigación un ciudadano señalaba haber recibido una notificación de la entidad rectora del sistema financiero a través de la cual se le reclamaba “una supuesta deuda” con el Banco Udecoop (liquidado) de \$0,0389, en su valor original y de \$1.185,04, más gastos en su importe actualizado. Para tener conocimiento de los detalles de la deuda debía, no sólo viajar a Buenos Aires (su residencia habitual era en la provincia de Santa Fe), sino también abonar la suma de \$100. Tampoco existía claridad sobre el reclamo, toda vez que primero se le exigía por una deuda de una tarjeta de crédito, para luego indicarle que el concepto correspondía a un saldo deudor en cuenta corriente: a este respecto en los años 1982 y 1983, juntamente con un socio, poseía una cuenta corriente en el banco aludido, cancelándola en 1984. A pesar de que el banco en cuestión cerró sus puertas en 1985, nunca hasta esa fecha se les efectuó ningún tipo de reclamo, hecho que recién se produce en noviembre de 1997.

La Defensoría entendió que la deuda reclamada se encontraba prescripta al momento de ser exigida, por lo que resultaba necesario que el B.C.R.A. fundamentara tal proceder. Al

respecto, el Banco argumentó que la deuda subsistía como obligación natural por lo que, a su vez, mantenía dicha registración en la base de datos de morosos.

La situación descripta no era la única que generaba inconvenientes a los usuarios del sistema financiero, sino que existían múltiples casos similares, en especial con aquellas entidades liquidadas con anterioridad al año 1992, por lo que resultaba necesario conocer cuáles habían sido los motivos por los que el B.C.R.A. había demorado los reclamos.

La autoridad del sistema financiero señaló, entre otras cuestiones, que recién en el año 1996, el banco dictó la Resolución N° 566/96, mediante la cual se reglamentó el régimen al que debían ajustarse las relaciones entre las entidades financieras en liquidación y sus deudores, estableciéndose un castigo contable para deudas sin garantía por valores inferiores a \$8.000. En esta oportunidad, fueron acompañados varios dictámenes, entre los cuales adquiere relevancia uno de ellos, relativo al Banco Buenos Aires Building Society S.A. (e.l.), del 23 de febrero de 1999, que da la pauta no sólo del deficiente control del B.C.R.A. sobre las entidades financieras sino que, además, demuestra lo poco confiable que resulta aquello que el ente rector reclama y por lo que castiga a los ex-clientes de bancos liquidados con su incorporación en una base de datos de morosos.

Es así, que el servicio jurídico resaltaba entre otros párrafos que: “... *del referido legajo las únicas constancias que acreditan los tres créditos tomados por el deudor consisten en los registros contables de la ex entidad, no existiendo otra documentación respaldatoria (...) También se explícita que aún contablemente, no se pudo establecer la fecha en que se originaron las deudas (...), disponiéndose en cambio de los primigenios montos adeudados -anteriores al 05/12/90 (fecha en que fue liquidada la entidad) (...) puede concluirse que, existiendo registraciones contables que denoten una deuda, y aún cuando no se haya podido detectar documentación respaldatoria de tales asientos ni expedientes judiciales correspondientes a la acción ante los tribunales, se trata de una obligación natural que, aunque no exigible judicialmente, amerita la inclusión en los listados de deudores en situación irregular (...). Sin perjuicio de lo expuesto, debe tenerse presente que en el proyecto de ley reglamentario de hábeas data constitucional, se prevé que solamente pueden conservarse y registrarse datos de los afectados pertenecientes a los últimos diez años”.*

Lo cierto era que se castiga a un presunto deudor, debido a que los registros contables de una entidad “*hacen presumir*” que el mismo tiene una deuda, pero no existen fundamentos para reclamarla.

La investigación permitió apreciar en primer término la falta de un adecuado control del B.C.R.A., con el consiguiente perjuicio para los usuarios del sistema en particular. La ausencia de una fiscalización debida llevó a la poca confiabilidad de los registros contables de las liquidadas, ello agravado por la ausencia de documentos que permitan establecer su certeza. La conclusión era evidente: el B.C.R.A. reclamaba deudas de cuya existencia no tenía certeza ni pruebas.

Se consideró, por lo tanto, que el argumento de la “*obligación natural*” que pretende utilizar el B.C.R.A., lo único que perseguía era deslindar la responsabilidad de funcionarios que habían sido inoperantes en el ejercicio de sus funciones, provocando un grave detrimento a ex clientes de bancos liquidados y al propio Estado, por los perjuicios económicos sufridos. Ello es así debido a que a través del propio B.C.R.A. debían realizarse todas las gestiones de

cobro en tiempo y forma y posibilitar resarcirse de los gastos que implicaban no sólo llevar adelante la intervención, liquidación, sino también la posterior quiebra de las entidades,

Por los comportamientos descritos, se recomendó B.C.R.A. que procediera a la eliminación de las respectivas bases de datos de todas aquellas personas, ex-usuarias de entidades liquidadas, cuyas “*presuntas obligaciones*” no fueran exigibles judicial y/o administrativamente, por encontrarse las mismas prescriptas y siempre y cuando no se tratara de deudores reincidentes, múltiples y/o asiduos.

El resultado de la recomendación significó la actualización de la base de datos de deudores liquidados, sin perjuicio de lo cual la Defensoría realiza el seguimiento de este tipo de deudores, que aún denuncian inconvenientes con su registro personal.

1.3. Bancos Privados

La normativa del Banco Central de la República Argentina exige que las instituciones financieras privadas otorguen a sus clientes una respuesta adecuada a sus reclamos, lo que usualmente no ocurre, por lo que buscan obtener una satisfacción a través del Defensor del Pueblo.

A modo de ejemplo, se pueden citar entre las denuncias recibidas aquellas referidas a inconvenientes con tarjetas de créditos emitidas por los bancos, problemas con cajeros automáticos, débitos de compras no reconocidas por los titulares de tarjetas de créditos, ventas instrumentadas mediante tarjetas que no son abonadas a los comerciantes por parte de las administradoras del servicio, inhabilitaciones por apertura de cuentas supuestamente no efectuadas por el reclamante, emisión de tarjetas o renovación de las mismas sin autorización del quejoso, débitos de los Bancos por servicios no prestados, falta de cierre de cuentas ante la solicitud de los titulares.

Son crecientes también los reclamos de asesoramiento con el objetivo de formalizar el pago de deudas a entidades financieras absorbidas o fusionadas con otros Bancos, como así también las consultas relativas a los inconvenientes generados por mora en el pago de créditos prendarios.

Es importante resaltar que durante este último año una cantidad importante de ciudadanos ha requerido la intermediación de la Defensoría con el fin de obtener la refinanciación de créditos otorgados por entidades bancarias privadas, como consecuencia de la disminución de ingresos o por la pérdida de trabajo de alguno o todos los integrantes del grupo familiar. De no encontrarse una solución, se llegaría inevitablemente a la ejecución forzada.

1.4. Banco Nación

El ingreso de actuaciones que involucran al Banco Nación ha permanecido constante. Sin embargo, debe resaltarse que el Banco del que tratamos ha mejorado notablemente durante este último año su modo de comunicarse con el Defensor del Pueblo, respondiendo a los pedidos de informes en tiempo adecuado, debiendo a ello agregarse que se ha obtenido un

altísimo porcentaje de efectividad en la solución de los problemas planteados a través de esta Defensoría.

Con relación a los reclamos a que hicimos referencia precedentemente, cabe puntualizar que no se referían principalmente a disfuncionalidades del Banco, sino a dificultades originadas en la imposibilidad de pago de las deudas contraídas con la entidad por los propios usuarios del sistema (créditos hipotecarios, personales, gastos derivados de tarjetas de crédito) por pérdida de trabajo, recortes salariales, etc.

Efectuamos esta aclaración ya que la entidad a la que nos referimos, a diferencia de otras, ha sabido comprender la gravedad de la situación en la que se encuentran los ciudadanos, tratando de refinanciar las deudas existentes, en la medida de lo posible.

2. Hábeas Data

Se ha separado este tema en un acápite diferente, a pesar de que la cuestión guarda íntima relación con las operatorias bancarias. La temática puede dividirse en dos épocas: antes y después de la sanción de la Ley N° 25.326. A continuación, se analizan diferentes aspectos que hacen fundamentalmente a la registración de los datos y al papel que juegan las empresas y el B.C.R.A.

2.1. Aspectos relevantes a destacar

Cómo funcionan estas empresas: como Sociedades Anónimas que son, se rigen por la Ley de Sociedades Comerciales N° 19.550 y están bajo la órbita de la Inspección General de Justicia.

De dónde extraen la información que vuelcan en sus registros de datos: Uno de los cometidos primordiales que tienen a su cargo Organización Veraz S.A., FIDELITAS, NOBIS y otras es la registración de antecedentes bancarios y/o financieros de aquellas personas que están en el Régimen Informativo del Sistema de Deudores llevado por el B.C.R.A. Se incluyen quienes hubiesen operado como cuentacorrentistas en infracción a las disposiciones que gobiernan el quehacer financiero y se hallasen inhabilitados o revistan calificaciones (que van desde 1 a 6), quienes no han abonado deudas contraídas con instituciones bancarias privadas o con firmas de tarjetas de crédito.

Cuentan con un importante número de clientes, empresas que consultan periódicamente la base de datos e informan, a su vez, sobre sus propios clientes y su situación crediticia. No nos referimos sólo a entidades bancarias y financieras sino a todas las empresas que voluntariamente se abonan al servicio.

Cabe agregar que en la base datos de las empresas aludidas existen además registros sobre los concursos, quiebras y ejecuciones de los ciudadanos y, según se informara a esta Institución, mensualmente actualizan el estado en que se hallan los procesos judiciales, contando con un equipo de profesionales avocado a ello.

2.2. Deficiencias detectadas con motivo de las investigaciones

- Incorporación de datos inexistentes y no veraces sobre una persona.
 - Desactualización de la información volcada y suministrada a los solicitantes.
-

- Inclusión de deudas inexistentes.
- Inclusión de personas que no operaron con el sistema financiero o bancario, producto de adulteración de D.N.I. o C.U.I.T./C.U.I.L.
- Deudas por tarjetas de crédito a personas que nunca solicitaron su emisión a entidades financieras.
- Inclusión de personas con juicios ejecutivos o concursos y quiebras, sin especificar el estado de tales procesos y sin sentencia judicial firme.
- Si la Central de Deudores del B.C.R.A. no modifica el dato, tampoco lo hacen las empresas registradoras aunque comprueben el error.
- Inclusión de personas que habrían contraído deudas con entidades liquidadas por el B.C.R.A., las cuales no son exigibles ni administrativa ni judicialmente por encontrarse prescriptas las acciones.

2.3. Central de deudores del Sistema Financiero (S.T.A.F.)

El B.C.R.A. como entidad autárquica, ha creado la Central de Deudores del Sistema Financiero. Ha reconocido en respuestas brindadas a esta Institución que los datos allí incorporados son verificados previo a la inclusión de una persona, como también son evaluados con confidencialidad y prudencia en el suministro de la información.

Adujo que se estimó decisivo que las entidades cuenten con los elementos que permitan la depuración del mercado financiero y la eficiencia del sistema de crédito. Para ello, desde el año 1998, estableció un Sistema de Servicios a los Usuarios de Normas de Procedimientos del Régimen Informático de dicho sistema de deudores (Comunicaciones “A” 2786; 2679 y 2686).

En relación con la publicidad del registro de datos y al acceso irrestricto a los mismos, el B.C.R.A. informó a esta Institución que ello encuentra fundamento en el art. 47) inc. b) de la Carta Orgánica que dispone: “... la publicación de los balances mensuales de las entidades financieras, estados de deudores y demás informaciones que sirvan para el análisis de la situación del sistema”. Nótese que la última modificación a la Carta Orgánica es anterior a la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, que incorpora el instituto del hábeas data.

2.4. Falencias del sistema del B.C.R.A.

- Se considera altamente riesgoso que vía Internet (consultando la web: www.bcra.gov.ar) o por CD-ROM puedan extraerse datos de cualquier ciudadano, tomándose como confiable y veraz esa fuente pública, cuando, en realidad, no lo es.
 - No existe control alguno sobre el funcionamiento de la Base Informática.
 - No se realiza verificación alguna sobre los informes que elevan las entidades financieras sobre los datos comerciales de sus clientes. Una vez que llega la información, se carga automáticamente.
 - No existe intimación o comunicación alguna por parte del B.C.R.A. al ciudadano informando su situación.
-

- El ciudadano que toma conocimiento de su inclusión no cuenta con un procedimiento rápido y efectivo ante el propio B.C.R.A. para lograr la rectificación, supresión o modificación del dato.
- Acceso sin restricción alguna. Cualquiera puede acceder al registro.
- En varios de los antecedentes de esta Institución, se verificó que el Central no efectuó ningún análisis sobre la veracidad y autenticidad de los datos que le suministran las entidades financieras o bancarias, o empresas de tarjetas de crédito, e igualmente incorporó en su base los datos remitidos.
- Demoras en lograr la rectificación o actualización del dato incorporado al constatarse el error.
- Datos de personas en situación regular que operan con el mercado financiero y con empresas de tarjetas de crédito, con el riesgo que ello implica a la seguridad personal de sobre sus operaciones y finanzas. Historial comercial.

2.5. La sanción de la Ley N° 25.326

Con fecha 4 de octubre de 2000, el Honorable Congreso de la Nación sancionó la Ley N° 25.326 sobre protección de datos personales, que fuera publicada en el Boletín Oficial el día 2 de noviembre de 2000.

Es de conocimiento público que muchos autores del Derecho como así también legisladores nacionales y provinciales se han expresado acerca de la naturaleza del instituto de hábeas data. En este sentido, la doctrina mayoritaria (y también algunos precedentes jurisprudenciales) la ubican como una acción de carácter procesal dirigida a aquellos que tienen información sobre su persona incorporada en registros o bancos de datos (públicos o privados) a efectos de que pueda acceder a ellos en procura de tomar conocimiento de tal información y poder así actualizarla, asegurar su confidencialidad, rectificarla o suprimirla en caso de probarse su inexactitud o falsedad, o evitar la comisión de actos discriminatorios por medio de ella.

El objeto protegido (tutela constitucional) por el artículo 43 párrafo tercero de la Constitución Nacional es la privacidad, la imagen, la intimidad y honor de toda persona. Esto es los derechos subjetivos llamados “personalísimos”, que reúnen las características de ser innatos, inherentes, necesarios, esenciales, privados, vitalicios, de objeto interior y autónomos. De ahí que el hábeas data ampara los datos personales como entidad específica que se quiere particularmente resguardar.

La ley despejó muchos puntos oscuros que hoy giran en torno al almacenamiento y archivo de los datos en los registros o bases públicas o privadas destinadas a proveer informes comerciales, como también consagra la herramienta procesal con que cuentan los ciudadanos para hacer valer sus derechos; es decir, la acción de hábeas data.

Otro factor significativo de la reglamentación que nos ocupa lo configura la creación del Organo de Control a cargo del control de la observancia de las normas sobre integridad y seguridad de datos por parte de los archivos, registros o bancos de datos y del cumplimiento de los requisitos que éstos deben reunir para obtener la correspondiente inscripción en el Registro.

Conforme lo previsto en el art. 29 incisos 2) y 3) de la Ley N° 25.326 dicho organismo gozará de autonomía funcional y actuará como órgano descentralizado del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, siendo dirigido y administrado por un director designado por el Poder Ejecutivo con Acuerdo del Senado de la Nación. Es de destacar que, por Decreto N° 995/2000, tales aspectos fueron observados.

La norma analizada también establece los plazos dentro de los cuales la información recolectada en una base, registro o archivo quedará almacenada, estableciéndose 5 años para aquellos casos en que no se cumpliera la obligación o deuda, disminuyéndose a 2 para los supuestos de cancelación y pago por parte del deudor.

Este último aspecto meritado por la Legislatura Nacional reviste trascendental importancia habida cuenta de la situación de indefensión en que se hallaban los ciudadanos incluidos en una Base de Datos, que durante 10 o más años, con prescindencia de haber o no cancelado la deuda, continuaban incorporados en el sistema.

La cuestión no se agota con una adecuada y protectora reglamentación de la acción de hábeas data aunque ello, a claras luces, seguramente permitirá erradicar las varias falencias de las Bases de Datos de las empresas privadas, hasta ahora exentas de todo tipo y clase de control.

No hay que perder de vista el auge y propagación de Internet y los grandes avances tecnológicos han incrementado la preocupación en nuestro país sobre la registración y procesamiento de los datos.

Hoy, la información y, por consiguiente, los datos, se han vuelto de “todos y para todos” y es ahí donde debiéramos fortalecer la dignidad humana frente a la expansión informativa (casi automática) y dotar a la persona de toda clase de herramientas jurídicas y procesales que prevengan y restañen los perjuicios ocasionados en el uso de tales medios.

En mérito a las circunstancias examinadas y a las observaciones que mereciera la Ley N° 25.236 con el dictado del Decreto N° 995/2000, en su oportunidad se elevó un informe especial a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo a efectos de que por su intermedio fueran comunicadas a las Comisiones de las distintas Cámaras del Congreso de la Nación para que, en caso de considerarlo oportuno, se siguiera con el procedimiento establecido en el artículo 83 de la Constitución Nacional.

3. A.F.I.P.

Con el curso de los años, las presentaciones relativas a la A.F.I.P. han variado, dependiendo de las modificaciones impositivas. Sin embargo, hay cuestiones tales como las multas impuestas que suscitan gran preocupación en los contribuyentes, en especial, cuando la sanción es el resultado de la no presentación en tiempo y forma de pagos debido a las dificultades económicas en que se encuentran estos ciudadanos.

Menor incidencia han tenido los reclamos por falta de respuesta a las denuncias por evasión, usualmente cuando se trata de pequeños comercios. Sin embargo, en forma telefónica se nos ha consultado -reiteradamente- acerca de la forma en que se pueden realizar este tipo de inculpaciones.

Cabe aclarar que, en el acápite relativo a varios, se trata el tema de la evasión impositiva denunciada respecto de Aerolíneas Argentinas S.A.

4. Mutuales

4.1. Problemática

Varias son las presentaciones que se han recibido en esta Institución durante el transcurso del presente año en las que se denuncian irregularidades en el otorgamiento de créditos y préstamos personales acordados a jubilados y pensionados por Asociaciones Mutuales. Las quejas apuntan también al mecanismo de descuento operado por la ANSeS sobre las cuotas resultantes. A modo de ilustración, se citan las siguientes entidades:

- A.M.A.O.T.E. (Asociación Mutual de los Organismos para la Tercera Edad)
- A.M.C.D.A. (Asociación Mutual Círculo Docente de la Argentina)
- A.T.A.M. (Asociación de Trabajadores Argentinos Mutualizados)
- A.M.E.L. (Asociación Empleados Legislativos)
- A.M.T.A.E. (Asociación Mutual de Trabajadores Argentinos Estatales)

Los reclamos de los interesados están circunscriptos a los sobrecostos (o gastos administrativos) cobrados, a las elevadas tasas de interés percibidas, a la publicidad engañosa realizada por las Asociaciones Mutuales, a los indebidos descuentos de los haberes, a la ausencia de información veraz y adecuada brindada. También existen presentaciones por descuentos efectuados sin que el interesado hubiese solicitado préstamo alguno o dado su consentimiento, donde pudo advertirse la adulteración de la firma, documento y/o datos de esa persona. A pesar de ello, la ANSeS continúa realizando el descuento con sustento en la información elevada en su oportunidad por la mutual denunciada.

Las denuncias recibidas se encuentran en plena etapa de investigación, habiéndose solicitado la intervención del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (ex-I.N.A.C.Y.N.), del Banco Central de la República Argentina, merituando que éste último fiscaliza a este tipo de entidades en lo concerniente a la actividad financiera y de ayuda económica que realizan (conforme Decreto N° 1367/93 y reglamentación del B.C.R.A. Comunicación “A” 2895), de la ANSeS y, en algún caso, de la Asociación cuestionada.

Algunas de las observaciones detectadas en el transcurso de las investigaciones son:

- Las asociaciones mutuales no prestan un servicio de ayuda económica mutual regulado por el I.N.A.E.S. sino un servicio al asociado consistente en “facilitarle” la obtención de un préstamo de una compañía financiera.
 - Las principales mutuales habilitadas en el A.N.S.E.S. con códigos de descuentos de haberes a jubilados y pensionados operan de manera de posibilitar la utilización de ese mecanismo de cobro por parte de compañías financieras.
 - El costo financiero al que se somete el jubilado o pensionado es extremadamente abusivo, cuadruplicando el del mercado para este tipo de operaciones.
-

- El obrar de estas asociaciones esconde el giro de entidades financieras que otorgan préstamos personales, en efectivo, sin riesgo y a tasas de interés abusivas.

5. Seguros

Una idea acabada de lo que viene sucediendo con los seguros lo da la investigación llevada adelante por el aumento unilateral de los importes de las primas de un seguro de vida celebrado entre el Automóvil Club Argentino (A.C.A.) y la Caja de Seguros de Vida S.A., que repite lo informado en años anteriores con el incremento de la primas de seguros de vida de ex-agentes estatales.

De acuerdo a lo que exponía la compañía aseguradora, la póliza de seguro de vida de carácter facultativo que la vincula con el A.C.A. es la N° 14.295, que contemplara entre sus condiciones particulares la facultad del asegurador de ajustar anualmente las primas. Sostenía haber negociado con el A.C.A. tal modificación en razón de que en los últimos cuatro años la póliza había arrojado quebrantos de significación. Argumentó que, a fin de observar el principio de suficiencia de las primas (artículo 26 de la Ley N° 20.091), elevó su importe a partir del 01 de abril de 1999, habiendo notificado el A.C.A. a sus afiliados las modificaciones pactadas.

Asimismo, agregaba que no obstante ello a la fecha de elaboración del informe (junio de 1999) se encontraba en tratativas adelantadas a fin de analizar la posibilidad de reducción de los incrementos en determinadas franjas de asegurados.

Por su parte, debido a los sucesivos requerimientos realizados por esta Institución a la Superintendencia de Seguros de la Nación, con el fin de verificar las denuncias que llegaban a la Defensoría, se pudo saber que el ente de contralor detectó cierto funcionamiento irregular por parte de la Caja de Seguros de Vida S.A., que conllevaron a la aplicación de sanciones a esta aseguradora.

Entre las irregularidades más importantes, se observaron:

- a) La falta de comunicación a cada uno de los asegurados sobre las modificaciones de condiciones contractuales.
 - b) La modificación, sin autorización, de las condiciones contractuales aprobadas por la Superintendencia en las pólizas respectivas, advirtiéndose como notoriamente graves las siguientes circunstancias:
 - 1) A pesar de no encontrarse prevista la estipulación de tasas de primas por rangos de edad, se aplicó dicho criterio,
 - 2) El cobro a los asegurados de coberturas adicionales que no tienen contratadas, como los casos de cobro de las primas de las cláusulas adicionales a los asegurados que se encuentran en el rango de 61 a 70 años, cuando la cobertura se limita a los 65 y 66 años, que fue justificada por el ente como un recargo de seguridad,
 - 3) Aparente confusión que, en sus registros, parece detentar el ente cuando se le requirió la precisión de los asegurados que cuentan con beneficio de incapacidad total y permanente, que quedó sin efecto con posterioridad al 01 de enero de 1989, para las nuevas incorporaciones.
-

6. Varios

6.1. La posible evasión impositiva de Aerolíneas Argentinas

A través de una actuación iniciada por un particular y por una de las entidades gremiales de la ex-empresa estatal, se denunciaba la posibilidad de evasión impositiva, como también diversas irregularidades en la administración de Aerolíneas Argentinas S.A. Ello dio lugar a una profunda investigación que partió desde el inicio del llamado a licitación para la privatización de la empresa aérea, requiriéndose informaciones a diversos organismos tales como: A.F.I.P., la Sindicatura General de la Nación y la Inspección General de Justicia.

Entre otros aspectos la A.F.I.P. señaló que, con relación a la fiscalización realizada en 1997 a Aerolíneas Argentinas, se determinó una deuda por aportes y contribuciones por el período setiembre de 1991 a junio de 1994. El origen de la deuda era el incorrecto tratamiento otorgado a una parte del salario de los dependientes de la empresa, tomándolos como no remunerativos y, por ende, no afectados a descuentos y contribuciones, cuando en realidad se le debió otorgar un tratamiento en forma inversa. Se aclaraba, asimismo, que al vencimiento del requerimiento se pudo constatar la disconformidad a rectificar las declaraciones juradas incorporando los conceptos exigidos, labrándose las actas respectivas. El total del importe reclamado era \$11.577.883,58 -capital e intereses-, a lo que se adiciona la suma de \$23.155.767,15, por infracción a la Res. Gral. N° 3756.

En lo que se refiere al I.V.A. y en relación con los saldos consignados, en el Balance General como Préstamos Financieros Interinvest S.A. -cedidos a esta empresa por Iberia Líneas Aéreas de España-, la A.F.I.P. hacía hincapié en que los contratos de cesión que daban cuenta de esta operación no habían sido acompañados.

Por otra parte, en lo que respecta al control del impuesto a las ganancias, la A.F.I.P. también requirió la presentación de contratos (tampoco acompañados) con el objeto de verificar las operaciones denunciadas y consignadas en el Balance cerrado al 31 de diciembre de 1996, sobre préstamos entre la Sepi, Teneo S.A. e Interinvest S.A.

Otra de las cuestiones destacadas en las inspecciones y reclamos de la A.F.I.P., estaba relacionada con el sistema informático de reservas Amadeus. Este permite conocer las disponibilidades de plazas en los distintos vuelos de las empresas aéreas, con la posibilidad de reservar un lugar en un determinado vuelo. Fundamentalmente, la tarea de la A.F.I.P. estaba referida al tratamiento impositivo dado por Aerolíneas a los pagos efectuados en el exterior al proveedor del sistema de reservas utilizados.

La necesidad de profundizar la investigación por parte de la Defensoría conllevó a la elaboración de nuevos requerimientos de información, a los fines de conocer datos adicionales sobre la constitución de las sociedades involucradas. Ese nuevo análisis, permitió una visión en su conjunto de las cuestiones denunciadas, lo que significó el dictado de la Resolución N° 869/00, por la que se recomendó a la A.F.I.P., profundizar sus auditorías e inspecciones, en cada una de las sociedades involucradas, desde el inicio de sus actividades comerciales hasta la actualidad para permitir que, en forma fehaciente, se estableciera si la actuación de cada una de estas empresas significó y provocó un perjuicio a la ex-empresa estatal y, por ende, al Estado Nacional.

Del mismo modo, se puso en conocimiento de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo, un Informe Especial preliminar a través del cual no sólo se realizaba la reseña de todos aquellos hechos acontecidos ex ante y ex post a la privatización de Aerolíneas Argentinas, sino también las observaciones que durante esos períodos habían realizado los entes de control interno y externo del Estado, sin que los funcionarios competentes e involucrados en esos temas adoptaran las medidas adecuadas que evitaran graves perjuicios al Estado Nacional.

La actividad desarrollada por la Defensoría no concluyó con la recomendación a la A.F.I.P. y el Informe Especial preliminar, sino que, por el contrario, se continuaron realizando diversas indagaciones, de las que se destacaron contundentemente la falta de un control y seguimiento adecuado por parte de la mayoría de los funcionarios involucrados, desde el momento que Aerolíneas fue privatizada, a pesar de que tanto la S.I.G.E.N. como la A.G.N., advertían sobre las irregularidades detectadas.

Con el objeto de que hechos como los reseñados no se repitan y, teniendo en cuenta los nuevos acuerdos suscriptos por el Estado Nacional con Iberia Líneas Aéreas de España, se exhortó a la S.I.G.E.N. a que realice un seguimiento prioritario sobre el cumplimiento de estos nuevos convenios, con el objetivo de evitar la posible comisión de irregularidades y/o nuevos perjuicios económicos al Estado.

Sin perjuicio de todo lo expuesto y debido a los antecedentes acumulados, se hizo necesario remitir los antecedentes de las actuaciones al Procurador General de la Nación ante la eventualidad de la existencia de hechos delictivos de acción pública, por parte no sólo de cada uno de los funcionarios intervinientes en todo el proceso sino también de aquellos que participaron en el giro comercial de la ex-empresa estatal. Finalmente, se elevo un nuevo Informe Especial a la Comisión Bicameral a través del cual se daba cuenta de las últimas cuestiones reseñadas.

6.2. El caso de los medicamentos importados

El tema que se ha dado en llamar de “los medicamentos importados” nace como consecuencia de diversas denuncias en las que los interesados solicitaban que, por el tipo de enfermedades padecidas por ellos o sus familiares, se veían en la necesidad de importar los medicamentos para su tratamiento, ya que el medicamento no se encontraba disponible en el país.

En estos casos, las medicinas eran importadas históricamente por la División Medicamentos de la empresa Aerolíneas Argentinas, que los traía con rapidez y eficiencia sin pagar por el servicio más que la tasa de flete; es decir, sin los aranceles aduaneros propios de toda compra de productos extranjeros. Agregan que, por razones que se desconocían, la empresa informó que dejaría de prestar este servicio en forma directa desde el 30 de agosto de 1999. Efectivamente, a partir de esa fecha, dos firmas privadas comenzaron a prestar el servicio, tal como lo realizaba la ex-empresa estatal, utilizando su misma operatoria.

Se acompañó copia de la información suministrada por una de las empresas a través de la cual se hacía saber que, por motivos ajenos a la misma, se dejaría de prestar el servicio de importación de medicamentos para uso compasivo (Disposición A.N.M.A.T. N° 840/95), exento de gravámenes, tasas e impuestos.

Ante tal situación, se solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación.

La Disposición N° 840/95 de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica, definió como de uso compasivo, a los medicamentos aplicados estrictamente en forma individual que reúnen las condiciones que la propia norma estableció: *a) de tipo clínicas* (enfermedades que comprometen la vida, evolucionen hacia la invalidez, incapaciten permanentemente, deterioren la calidad de vida); *b) de eventualidad terapéutica* (cuando no existe en el país tratamiento convencional, intolerancia del paciente al tratamiento convencional); o *c) en relación a la droga* (si la misma no ha sido anteriormente utilizada en el país o en el extranjero, entre otros aspectos).

Se reiteraba en las presentaciones la posibilidad de que el Estado emitiera y aplicara una norma, como la Resolución N° 1388/97 del ex-Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, a través de la cual se eximía del pago de todos los tributos que gravan la importación para consumo, de diversas mercaderías destinadas a la rehabilitación, al tratamiento y la capacitación de las personas con discapacidad.

Además de los casos expuestos, existían otras presentaciones que daban cuenta de la imposibilidad de incorporar a la Resolución del A.N.M.A.T. otros medicamentos que o bien eran fabricados en el país o importados por laboratorios nacionales. Esto impedía que pudieran ser importados en forma individual por los enfermos y que pudieran ser catalogados como “medicamentos para uso compasivo”, aclarándose que, en todos los casos, se trataba de enfermedades de carácter grave y/o de tipo terminal.

Es dable destacar algunos de los conceptos con que los propios órganos del Estado respondieron en el curso de la investigación, como aquellos referidos al marco de la normativa del Mercado Común del Sur (MERCOSUR). La propia Comisión de Comercio del mismo (CCM XIX/Acta N° 1/97) sólo autoriza a tratar en el seno del Comité Técnico N° 1, los pedidos de reducción de Arancel Externo Común a la línea de medicamentos destinados a tratamientos oncológicos y contra el SIDA, lo que evidencia que el objetivo de esta indicación específica consiste en la necesidad de evitar padecimientos mayores a los pacientes de estas enfermedades, disminuyendo los altos costos de las medicinas utilizadas para sus curaciones.

En lo que hace a la interpretación del concepto de la salud y su protección jurídica, el Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (1948), la ha definido como el “... estado de completo bienestar físico, mental y social, y no meramente como la ausencia de enfermedad” por lo que esta opinión se integra con un concepto negativo -la ausencia de enfermedad- y otro positivo -promoción del bienestar-. La concepción descripta se encuentra en cabeza del propio Estado, cuya obligación fundamental es la de lograr las condiciones de bienestar y, en su caso, de tratamiento adecuado.

A partir de la reforma constitucional de 1994, entre los nuevos derechos consagrados, se incorpora el derecho fundamental a la preservación de la salud, con valor nominativo, imponiendo al Estado y a los particulares el deber de tutelar la salud individual y colectiva y, de esta manera, se reflejan los objetivos del constituyente, encaminados a promover el bienestar psicofísico de los habitantes, prolongar y mejorar la calidad de vida en todos los sectores sociales, con especial atención de aquellos grupos más débiles, sin olvidar el

fomento de la solidaridad y responsabilidad entre la población para la preservación de la salud.

La salud como derecho humano, con las consiguientes responsabilidades que de ello trasuntan, integra el catálogo de los derechos de segunda generación, conectándose e íntimamente vinculándose con otros derechos humanos, enlazados todos ellos con el derecho a la vida. A ello debe adicionarse que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha declarado que el derecho a la vida es el primer derecho de la persona humana, que resulta reconocido y garantizado por la Constitución Nacional y, por lo tanto, es de la mayor importancia advertir la especial perspectiva de ese derecho (Fallos 310:112).

Tampoco debe olvidarse que es también la propia Constitución Nacional la que, a través del artículo 75 inc. 22, ha otorgado rango constitucional a diversos tratados relativos a los derechos humanos, en los que se reconoce, ya sea en forma expresa o implícita, que la salud es un derecho humano, que engendra determinadas responsabilidades. Entre otros, la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* -ONU, 1948- (art. 3º, 22 y 25 inc. 1º y 2º), la *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre* -OEA, 1948- (art. XI), el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales* -ONU, 1966- (art. 12-1), la *Convención Americana sobre Derechos Humanos* -Pacto de San José de Costa Rica, 1969- (art. 4º inc. 1º y art. 5º), la *Convención sobre los derechos del Niño* -ONU, 1989- (art. 24), enuncian preceptos relativos a la preservación de la salud, adoptando todas aquellas medidas adecuadas que permitan el goce del derecho humano a la vida.

Asimismo, ha sido el propio Estado el que ha reconocido, en los considerandos del Decreto N° 446/2000, no sólo la crisis en que se encuentra la salud, sino el deber constitucional de protegerla. De allí, la necesidad de que el tránsito entre la declaración constitucional que promueve la tutela del derecho protector de la salud y su consecución efectiva -acceso al goce y ejercicio- requiera de la reflexión de los gobernantes, a los fines de que se adopten en forma urgente y sin dilaciones, cada una de las medidas necesarias, que permitan que este derecho fundamental tenga una adecuada protección, evitando -por lo tanto- decisiones tardías o arbitrarias que no hacen más que perjudicar, amenazar o lesionar el derecho a la salud y a una mejor calidad de vida de todos aquellos afectados en su bienestar físico.

Se resalta el hecho de que cada uno de los presentantes ante esta Defensoría no estaban solicitándole al Estado que les provea los medicamentos necesarios para sus tratamientos, sino que venían realizando múltiples sacrificios ellos y sus respectivas familias, sin requerir nada, precisamente, al propio Estado.

La propia protección del bien jurídico tutelado tornaba necesario requerir del Estado la adopción de aquellas medidas que permitieran dar una solución adecuada a aquellos individuos que sufren los padecimientos, por lo que todo ello conllevó a exhortar a los Ministros de Economía y de Salud de la Nación que, en forma conjunta y coordinada, a la brevedad, adoptaran las resoluciones que permitieran contar con la normativa para que aquellos enfermos que padecen dolencias como las descriptas -independientemente de si el medicamento es importado o no por un laboratorio nacional- tengan la posibilidad de importar las medicinas necesarias para sus tratamientos exentas del pago de derechos de importación y tasas respectivas.

A pesar de obtener una respuesta favorable por parte del Ministerio de Salud, lamentablemente se aguarda que el Ministerio de Economía adopte una resolución final sobre la cuestión.

CAPITULO IV

**ACTUACION DEL AREA IV:
USUARIOS, CONSUMIDORES, CONCESIONES,
OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS Y
ENTES REGULADORES**

INTRODUCCION

Como consecuencia de la sanción de la Ley N° 23.696, se produjo un cambio profundo en la estructura del Estado.

Dicha Ley, denominada “De Reforma del Estado”, produjo como principal consecuencia la transferencia de funciones del sector público al sector privado. En virtud de la misma, el Estado Nacional se despojó de su rol de empresario para ceder a grupos privados la gestión de actividades que tradicionalmente se hallaban a su cargo.

Dentro del conjunto de esas actividades que el Estado transfirió al sector privado, se destacan particularmente aquellas referidas a la prestación de servicios públicos, es decir aquellos que resultan esenciales para la comunidad por cubrir aspectos básicos para su subsistencia, esto es, la provisión de gas, energía eléctrica, agua potable, el transporte y las telecomunicaciones.

En ejercicio de la potestad que detenta el Estado para regular aquellas actividades con incidencia social o que afectan a terceros, y con el fin de proteger el interés público, el Estado asumió entonces la responsabilidad de controlar o verificar el cumplimiento de los respectivos marcos regulatorios que se fueron dictando para cada uno de los servicios públicos privatizados, tarea que puso a cargo de los respectivos entes reguladores creados al efecto, los que deberían ser dotados de herramientas adecuadas para su cumplimiento.

Algunas privatizaciones no se hicieron hacia la libre competencia sino bajo un régimen jurídico de monopolio. Requirieron entonces la creación de los mecanismos apropiados de control.

Si determinados servicios están en manos de particulares en condiciones monopólicas, sea de hecho o por concesión o licencia otorgada por la Administración, el Estado debe ejercer su potestad de controlar cómo se presta ese servicio.

Como parte indispensable del sistema se prevé:

- a) la necesaria realización de audiencias públicas antes de la adopción de medidas de carácter general.
- b) la aplicación de la ley de defensa del usuario y del consumidor y otros mecanismos de regulación.
- c) la vigencia inmediatamente operativa del artículo 42 de la Constitución Nacional.
- d) la tarifa debe ser una contraprestación justa y razonable tanto para el contratista como para el usuario.
- e) las sanciones pecuniarias que se aplican por la mala prestación del servicio.

El usuario es el soberano.

En los casos en que las privatizaciones fueron hechas sin marco legal, ni ente regulatorio independiente, se pueden observar las siguientes características: a) en vez de un régimen legal, se efectúan cambiantes reglamentos de la administración, b) la autoridad regulatoria es dependiente de la administración central, c) las audiencias públicas, son realizadas con renuencia y a fuerza de demandas judiciales.

El servicio público fue creado para satisfacer necesidades de la comunidad. La creación de monopolios o regímenes de exclusividad por parte del Estado nunca pueden ir en detrimento de los usuarios. No es constitucionalmente posible conceder un servicio sin marco legal específico, ni modificar o renegociar un privilegio o monopolio sin expresa aprobación legislativa antes de su entrada en vigencia.

Transcurrido un tiempo ya desde la reforma del Estado, en lo que se refiere a servicios públicos se pueden formular las siguientes apreciaciones:

- a) se observó una transformación de monopolios estatales en privados.
 - b) los marcos regulatorios resultan ser débiles para una adecuada regulación y un eficaz control estatal.
 - c) existen entes reguladores que carecen de la conveniente independencia del poder gubernamental para cumplir con su función específica.
-

- d) ocurre una permanente renegociación de los contratos.
- e) se observa una evolución tarifaria que excede los incrementos generales de precios, en especial para los usuarios residenciales.
- f) se pone en evidencia la escasa preocupación por la defensa y resguardo de los intereses de los usuarios.

Este es el punto crítico de la situación: es clara la escasa o casi nula participación de los usuarios y el desequilibrio entre estos últimos y las empresas prestatarias de servicios. Desequilibrios que quedan expresados a través de un conjunto de hechos y circunstancias que van desde el propio diseño de los marcos regulatorios hasta las escasas y limitadas formas de participación que tienen los usuarios.

El artículo 42 de la CN establece: “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. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control”.

El tercer párrafo del artículo citado es claro toda vez que prevé el derecho de las asociaciones de usuarios a la participación en los entes de control, sujeto a la ley que contemplará la forma y cantidad de su integración a los directorios de los entes reguladores. Se trata no sólo del derecho a participar en los cuerpos directivos de los entes regulatorios, sino también a la realización de audiencias públicas previas a la afectación de sus derechos.

Una de las dificultades con que nos enfrentamos, después de la reforma constitucional de 1994, es que aún faltan dictar los marcos regulatorios legales exigidos por el artículo 42 de la Constitución Nacional (por ahora existen el del gas y electricidad, Leyes Nros. 24.076 y 24.065), readecuar los preexistentes y, tal vez, dictar una ley marco que establezca los trazos generales de su funcionamiento, sin dependencia del Poder Ejecutivo.

Entre los principales entes de control se encuentran el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS), la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) y el Organo de Control de Concesiones Viales (OCCOVI).

Es una garantía para los usuarios que existan organismos imparciales, independientes, dotados de estabilidad y con los medios adecuados para el cumplimiento de sus fines.

Privar a los usuarios de un órgano de control imparcial e independiente del poder central concedente destruye la imparcialidad objetiva de un Ente independiente previsto por la Constitución Nacional y afecta a la imparcialidad del órgano decisor.

La facultad regulatoria, dentro del marco de la ley respectiva, es propia y específica de los entes y debe considerarse separada del poder concedente. La doctrina y jurisprudencia es amplia en cuanto a las facultades que tiene la autoridad competente para reglamentar el servicio, incluso modificando la condiciones de su prestación para adecuarlo a la cambiantes circunstancias fácticas y tecnológicas.

1. El derecho a la información del usuario

Este derecho, merece, por su importancia, ser objeto de una consideración especial.

A los efectos de precisar semánticamente los términos que con mayor frecuencia se utilizan al referirse a esta cuestión, debemos comenzar por establecer que dentro del concepto de “consumidor”, se halla subsumido el de “usuario”, que es quien adquiere productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. En tal sentido, resultan aplicables a los usuarios, los criterios predicados genéricamente sobre los consumidores.

En lo que refiere al ámbito internacional, la Carta de Protección del Consumidor del Consejo de Europa del 17/05/73, reconoció a la información como uno de los derechos básicos del consumidor.

También, en las Naciones Unidas, la Resolución de la Asamblea General 30/248 del 16/04/85, sobre Directivas para la protección del consumidor, determinó, en su artículo 3°, que es necesario promover el acceso de los consumidores a la información.

Por su parte, en la Comunidad Económico Europea (actualmente Unión Europea) la Directiva del 25/07/85 contempla el defecto de información como generadora de responsabilidad por los daños que los productos puedan ocasionar al consumidor.

En nuestro derecho positivo, el nuevo texto del artículo 42 de la Constitución Argentina reformada en 1994, ha sancionado el deber de informar al usuario como garantía explícita: “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo (...) a una información adecuada y veraz*”. Al respecto, se indica que la Convención Constituyente atendió al reclamo formulado en el II Congreso Argentino del Consumidor y I Encuentro Nacional de Defensa del Consumidor y Usuario (llevado a cabo en la ciudad de Rosario en mayo de 1994), cuya Comisión n° 5 recomendó “incorporar el reconocimiento suprallegal de los derechos de los consumidores y usuarios dentro del marco de la reforma de la Constitución Nacional”.

Previo a la sanción de la Ley N° 24.240 ya se había advertido que, en los hechos, el derecho del consumidor o usuario “a recibir una información adecuada que le permita hacer elecciones bien fundadas, viene sistemáticamente vulnerado a través de las distintas técnicas

de comunicación” (Morello, Augusto M.; Stiglitz, Rubén y Gabriel: “Información al consumidor y contenido del contrato”)

La Ley N° 24.240 se refiere a la información en su artículo 4°, que establece que “quienes produzcan, importen o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre sus características”.

Este deber de información impuesto a quienes produzcan, importen o comercialicen cosas o presten servicios, se justifica en razón que se enfrentan en esta especial relación a un experto y a un novicio, y la ley tiene un deber tuitivo con éste último.

El motivo de la necesidad de una información al consumidor radica básicamente en la desigualdad evidente que presenta ante el proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios.

El fin perseguido por la norma es facilitar la transparencia con que el consumidor o usuario debe prestar su consentimiento, asistiéndolo a formar su criterio clara y reflexivamente. Se pretende así que el consumidor o usuario posea toda la información necesaria, en razón de que ese deber, relacionado con la buena fe, se proyecta, también, en un momento ulterior en la etapa de ejecución del contrato.

Consecuentemente podría indicarse que las razones por las cuales el consumidor debe contar con la información, se traducen en dos respuestas, a saber: tiende a resguardar el consentimiento a prestar y, una vez formalizado el contrato, debe ayudarlo a utilizar satisfactoriamente el producto o servicio.

La información que debe proporcionársele a quien ha contratado es por entero ajena a la publicidad o a la propaganda precontractual, y debe diferenciársela de la información dirigida a quien aún no contrató.

La información y la publicidad, recaen sobre cosas y servicios y tienen por finalidad transmitir conocimientos al usuario o consumidor potencial.

Se diferencian en que la información debe suministrarse de manera veraz, detallada, eficaz, y suficiente, mientras que la publicidad pretende atraer más que informar.

La objetividad exigida para la información no es un requisito de la publicidad, toda vez que esta última refleja los intereses del que publicita. La propaganda en sí misma tiene por finalidad lograr el convencimiento del público de la necesidad de adquirir un bien o un servicio, mostrando el producto o servicio de la manera más persuasiva, y poniendo de resalto sus bondades.

El deber que el artículo 4° de la Ley N° 24.284 pone en cabeza de los productores, importadores o comercializadores en nada se asemeja al derecho que esos mismos titulares tienen de hacer publicidad, con su correlato: no hacerla.

Ese deber existe desde el período precontractual, subsistiendo aún después de celebrado y cumplido si la información resulta necesaria y no se ha proporcionado con anterioridad.

Tal información debe ser cierta y objetiva, despojada de toda subjetividad y parcialidad; veraz, es decir ajustada a la realidad; detallada, esto es, pormenorizada y no de carácter general; eficaz, determinante en el ánimo del consumidor; y suficiente, que sea completa y que no de lugar a duda alguna al consumidor.

Sumado a ello, debe recaer sobre las características esenciales de las cosas y servicios.

Concatenadamente, el daño producido por incumplimiento de tal obligación a cargo del proveedor, compromete su responsabilidad (artículo 40), sin perjuicio de las sanciones administrativas establecidas en el artículo 47 de la ley LDC.

Por otra parte el destinatario de la publicidad es, genéricamente, el público, mientras que la información debe recibirla el consumidor o usuario potencialmente interesado en una cosa o en un servicio.

2. La audiencia pública

La garantía de oír al ciudadano interesado antes de dictar una decisión que pueda afectar sus intereses o sus derechos es un principio clásico del derecho constitucional y administrativo. Desde hace siglos es un principio jurídico casi siempre reconocido como tal, pero también frecuentemente incumplido.

Entre las decisiones que puedan afectar sus intereses, se encuentran todas las normas fundamentales sobre las relaciones entre administración, concesionario o licenciatario y usuarios (especialmente sus intereses económicos y demás derechos a tenor del artículo 42 de la Constitución Nacional), tales como fijación o modificación del régimen tarifario, extensión de la concesión o licencia, prórroga de la exclusividad, renegociación del contrato que afecte el plazo o las condiciones, entre otras.

Es un principio que debe cumplirse la audiencia pública antes de emitir normas jurídicas administrativas e incluso legislativas, de carácter general, o antes de aprobar un proyecto de gran importancia o impactos sobre el medio ambiente o la comunidad.

El principio de la audiencia pública es de raigambre constitucional, vinculado con la garantía establecida del debido proceso y el derecho a ser oído, sea que éste se encuentre en forma implícita o explícita, como en el caso de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La audiencia pública deviene el único modo de aplicar al supuesto del artículo 43, la garantía del artículo 18, a fin de que pueda darse lo que la Corte Suprema de Justicia de la Nación denominó la efectiva participación útil de los interesados, en el sentido de que sean admitidos los que tienen derecho o interés legítimo y también los titulares de derechos de incidencia colectiva. La efectiva participación útil de quienes se hallan legitimados a tenor del Art. 43 de la CN según recientes pronunciamientos sólo puede darse en el marco de una

audiencia pública, sin perjuicio de la también necesaria participación en los cuerpos colegiados de los entes reguladores.

En el caso *in re* Youssefian la Sala IV ha dicho “Ha de tenerse en cuenta que en el artículo 42 de la Constitución vigente se otorga a los usuarios de los servicios públicos una serie de derechos que resultan operativos y cuya concreción aparecería razonablemente canalizada a través del referido instrumento, esto es, la audiencia pública”.

“El derecho a que se celebre una audiencia pública previa a la decisión administrativa, cuando se trata de actos de grave trascendencia social, aparece potenciado en el caso puesto que marco regulatorio... no prevé otro mecanismo alternativo de participación en la toma de decisiones por las asociaciones de consumidores y usuarios, tal como viene exigido en el artículo 42, último párrafo de la Constitución Nacional”.

Se ha dicho que la audiencia pública es el primer peldaño mínimo de participación de los usuarios y consumidores en los entes regulatorios de servicios públicos, exigida por el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Una forma de participación no excluye la otra, aunque la participación decisoria en los cuerpos colegiados de la administración, con voz y voto, es posiblemente de mayor entidad que la audiencia pública, pues en ella el público se limita a defender sus derechos pero no tiene voto en la decisión que se adopte con posterioridad.

Además la audiencia pública es:

- a) una garantía objetiva de razonabilidad para el administrado en cuanto percepción de que el Estado actúa razonablemente;
- b) un mecanismo idóneo de formación de consenso de opinión pública respecto de la juridicidad y conveniencia de las obras estatal;
- c) una garantía objetiva de transparencia de los procedimientos estatales respecto de los permisionarios y concesionarios, de modo tal que el público perciba esa relación como transparente y límpida;
- d) un modo de participación ciudadana en el poder público, algo que viene exigido tanto por principios políticos y constitucionales como por las normas supranacionales.

El fundamento práctico del requisito de audiencia pública o privada dentro de la garantía del debido proceso es doble: a) el interés público de que no se produzcan actos ilegítimos; y b) el interés de los particulares de poder influir en sus argumentos y pruebas antes de la toma de decisiones, que empíricamente sirve a las autoridades públicas para disminuir el riesgo de posibles errores de hecho o de derecho en sus pronunciamientos, con el consiguiente beneficio en la eficacia de sus acciones y el consenso que ellas puedan acarrear en la sociedad.

Es la participación oral y pública la que califica a las audiencias de públicas. Es la activa participación del público como parte en el procedimiento en sentido jurídico y ya no como un mero espectador.

Si bien el carácter de usuario de un servicio público otorga una legitimación amplia en orden al derecho subjetivo del que es titular, cualquier ciudadano que se considere potencialmente afectado por la futura decisión, puede participar en la audiencia.

La participación en la audiencia implica también el derecho al libre acceso al expediente, amplio debate, ofrecimiento, producción y control de prueba, alegatos y el derecho a una decisión fundada.

El derecho a la información, qué y cómo se informa, es una de las asignaturas pendientes, tanto en el tema de la audiencia pública sino en todo lo que hace a la prestación de un servicio público.

El usuario tiene derecho a una información adecuada y veraz conforme lo establece el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Debe tenerse presente que información, no es sinónimo de publicidad, los intereses a que una y otra apuntan no son necesariamente coincidentes. El objeto del derecho a la información, en definitiva, es el adecuado conocimiento de las condiciones del servicio, sus derechos y obligaciones mediante una información oportuna, completa y veraz, condiciones de seguridad, etc.

Es deber y función del Estado, de los Entes de Control y de las Autoridades Públicas en general, brindar una adecuada información a los usuarios, como así también verificar que las licenciatarias o concesionarias informen sobre las condiciones del servicio.

La finalidad de los entes se encontraría simplificada de la siguiente manera: garantizar el necesario equilibrio entre los beneficiarios particulares y el interés público o colectivo comprometido en la prestación. Los entes son organismos descentralizados creados por el Estado delegante de un servicio público, para controlar que se cumplan las condiciones de la delegación y proteger a los usuarios- sin cuya existencia no habría servicio público-, de las faltas de los servicios y de los abusos que puedan cometerse.

En ese sentido, debe tenerse presente que la mayoría de los servicios públicos esenciales son prestados en condiciones de monopolio o privilegio, por lo que la intervención del Estado resulta imprescindible si se desea evitar abusos en perjuicio de los usuarios de los mismos, ya que la protección aportada por el Estado a través de la intervención de sus entes reguladores opera de modo análogo a las correcciones efectuadas por el mercado respecto de la actividad comercial no regulada.

Esta circunstancia nos lleva entonces a tratar de precisar del modo más acabado posible la extensión que debe atribuirse al concepto de “intervención del Estado”.

La concepción moderna del servicio público incorpora aspectos novedosos en lo referente al alcance de la prestación que constituye su objeto, que por diferentes razones no fueron debidamente advertidos o considerados por quienes la elaboraran originariamente.

Así, en una primera etapa, y a pesar de revestírsele de ciertas características excepcionales, se tendió a asimilarlo a una transacción comercial común cuyo núcleo consistía en recibir un bien (el “servicio”), a cambio de una contraprestación pecuniaria, pero omitiéndose dar al término “servicio” toda la amplitud que dicha acepción posteriormente adquirió a la luz de las modernas teorías económicas y organizacionales.

3. Concepto actual

Ese concepto primitivo de “servicio” ha evolucionado adquiriendo una dimensión cada vez más extensa, acompañando por una parte a los cambios operados en el nivel de vida de los clientes de las respectivas empresas con sus correlativamente mayores demandas en cuanto a calidad y variedad de las prestaciones, y por la otra, al progreso tecnológico que incrementó las posibilidades de satisfacerlas.

De este modo, en la actualidad, el “servicio” es considerado como el resultado de la interacción de un conjunto de sistemas operativos implementados por la empresa para la satisfacción de las necesidades de sus clientes o usuarios y con el nivel de calidad demandado por estos.

Esto significa que ya no resultará suficiente la mera entrega del producto (electricidad, por ejemplo), y ni siquiera que su calidad sea la pactada (la tensión), sino que para que el servicio de adecue a las exigencias de sus clientes, deberá ser acompañado o revestido de otros atributos como un excelente sistema de atención de reclamos, la puntual entrega de las facturas y la correcta imputación de los consumos, un eficaz sistema de control de averías, y por supuesto, un precio justo y equitativo, todo ello sin perjuicio de otras características del servicio que los clientes de la empresa crean conveniente demandar en el futuro en función de la evolución de sus necesidades.

La ausencia de tan solo uno de estos componentes, significa desnaturalizar la esencia de lo que debe entenderse como la correcta prestación de un servicio público, y debe provocar la inmediata intervención del ente regulador correspondiente para que, en defensa del interés de los usuarios, obligue a la empresa a implementar las medidas correctivas necesarias para incorporarlo al servicio de que se trate.

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de la salud, la seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Asimismo las autoridades nacionales deberán proveer la protección de tales derechos.

La Carta Magna ha puesto en cabeza de los usuarios derechos plenos, un poder de exigir atribuido a la voluntad de cada uno, razón por la cual tales derechos son operativos, sin necesidad de una norma jurídica que los instrumente para poder hacerlos valer.

La protección de los intereses económicos y el derecho a una información adecuada y veraz, pueden ser exigidos por el usuario tanto frente a la prestadora del servicio, como ante a la autoridad reguladora, que debe velar por la satisfacción de las necesidades públicas comprometidas.

En tales condiciones, el derecho público coloca entre las funciones del Estado la de regulación y control de aquellas actividades que por su naturaleza y esencialidad requieren de la protección estatal en la medida que su desprotección puede afectar a la comunidad en forma grave, y su ejercicio redundante en la fijación de parámetros determinantes del bienestar general de una sociedad.

TEMATICA

1. Servicio de Agua Potable y Cloacas

En referencia a este servicio público en particular, corresponde indicar que los reclamos que se han recibido con mayor frecuencia durante el año 2000 responden a las características que se detallan a continuación:

- 1) Excesos en la facturación del Servicio.
- 2) Cambio de categoría del inmueble.
- 3) Renovación de medidores.
- 4) Renovación de conexiones.
- 5) Calidad del servicio.
- 6) Presión de suministro.
- 7) Facturación de consorcio.
- 8) Corte del servicio.
- 9) Cobro del servicio aunque el mismo no se preste.

1.1. Actuaciones de oficio

Respecto del servicio de agua potable y cloacas, se iniciaron actuaciones de oficio vinculadas al cargo SU.MA. (Servicio Universal y Mejora Ambiental); a la renovación de las conexiones; a la problemática vinculada de con la provisión del servicio en sí mismo, esto es, presión; a los excesos en la facturación del servicio; a las audiencias públicas y al control de medidores.

1.2. Cargo SU.MA.

Como consecuencia de la falta de adecuada información a los usuarios del servicio, respecto de los trabajos que realiza la Concesionaria Aguas Argentinas S.A. con el dinero que está cobrando en concepto de cargo SU.MA., se consideró necesario el inicio de una actuación de oficio a los efectos de investigar adecuadamente la problemática relacionada al referido cargo. Al respecto debe aclararse que si bien el tema del aumento del cargo SU.MA. continuaba tramitándose en sede judicial, los requerimientos de los usuarios residían básicamente en conocer los montos recaudados por la Concesionaria, como también en el cumplimiento de las obras realizadas o a realizar con esos fondos.

Por otra parte, resulta necesario destacar que todos los usuarios de Aguas Argentinas S.A. abonan ese cargo, en virtud de un principio de solidaridad impuesto en la normativa que le diera origen.

En razón de las circunstancias antes reseñadas, y con el objetivo de lograr el seguimiento de las obras que la empresa está realizando, se dio inicio a una actuación de oficio, en la cual se solicitaron informes al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios. La actuación permanece aún en trámite.

1.3. Renovación de conexiones:

El tópico puntualmente referido es motivo de permanentes reclamos por parte de los usuarios. Sobre el particular, debe destacarse que desde el punto de vista legal, le asiste a la concesionaria el derecho al recambio y posterior cobro de la renovación de las conexiones.

Asimismo, corresponde aclarar que la mayor cantidad de quejas recibidas en torno al cobro de las renovaciones de conexiones, cuestionan los importes que se deben abonar a los fines de la realización de los trabajos aludidos. En tal contexto, los ciudadanos consideran que el cobro del cargo debe ser asumido por la empresa y no por el propio usuario.

Conforme se observa, las sumas que tiene permitido cobrar la empresa por efectuar estos trabajos oscilan ente los doscientos y trescientos pesos, según se trate de vereda propia u opuesta, respectivamente.

Además no hay que perder de vista la implementación del aumento instaurado por imperio de las prescripciones del Decreto 1167/97 correspondiente al cargo SU.MA (Servicio Universal y Mejora Ambiental) y al CIS (Cargo por Incorporación al Servicio). El primero es abonado, como se ha dicho, por todos los usuarios, y el segundo, por aquellos que se incorporan a la red.

Esto quiere decir que un cliente de la Concesionaria abona el servicio que le corresponde más el aumento para “financiar solidariamente” a los que no poseen el servicio, a lo que debe agregarse el recambio de la conexión, por ser su antigüedad mayor a treinta años. Cabe señalar que, de la experiencia recogida a través de las denuncias formuladas por los usuarios, casi todas las cañerías alcanzarían y quizás excederían esa antigüedad, por lo cual también tienen que pagar.

Como consecuencia de las circunstancias antes referidas, se inició una actuación de oficio a los fines de profundizar las investigaciones propiciadas en diversas actuaciones iniciadas por particulares, evitando de este modo individualizar a los reclamantes, y exceder el marco de la puntual petición.

Entre otros objetivos, se fijó la compilación de información y/o documentación relativa a los términos de vida útil que utiliza la empresa, como así también la notificación fehaciente al usuario previo a la ejecución de los trabajos a realizar, y documentación respaldatoria con que cuenta el Ente, para autorizar a la empresa a efectuar los mismos.

Con tal criterio, se solicitaron informes al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios, continuándose a la fecha con la investigación propiciada por esta Institución.

Se destaca que actualmente se está implementando el mecanismo de devolución del cargo al que se alude, retroactivo al 01 de enero de 2000, toda vez que el mismo sería eliminado, y el cargo será redistribuido entre todos los clientes de la Concesionaria.

Dado que hay muchos que ya habrían abonado este concepto, se está efectuando el seguimiento pertinente.

1.4. Sistema de control de medidores

Este tema ha sido y es motivo de gran cantidad de reclamos por parte de los usuarios del servicio. El mayor problema reside en las propiedades que cuentan con sistema de micromedición de caudales. El origen del inconveniente puede residir básicamente en dos cuestiones, en problemas con el aparato de medición, o en pérdidas en el inmueble.

En estos supuestos, contando la propiedad con sistema de medidor, los usuarios en la gran mayoría de los casos que se presentan aduce que a pesar de no poseer pérdidas en su propiedad, la facturación es excesiva en cuanto a la cantidad de metros cúbicos consumidos.

En esta situación, se indaga a la empresa o al Ente, en primer término, respecto del funcionamiento del caudalímetro.

A tales fines, la empresa normalmente realiza un testeo para conocer si el margen de error del aparato se halla dentro de los parámetros permitidos en la Concesión, de +/- 6%.

Al respecto, debe señalarse que oportunamente se formuló una recomendación al Ente Regulador del servicio, relativa al tema de los controles de los aparatos de calibración que utiliza la Concesionaria. Ello obedeció al hecho de haberse detectado, que la prestadora no poseía tales equipos, por lo que se recomendó al ETOSS que arbitrara los mecanismos necesarios a efectos de implementar calibraciones periódicas de los equipos de medición, a los fines de brindar confiabilidad respecto de los mismos.

El Ente respondió que había trasladado la inquietud a la Concesionaria, quien señaló que introduciría un procedimiento tipo ISO 9002, con un archivo de controles, previendo un control trimestral por cada portátil con una capacitación de uso a los operadores.

Con relación a la actuación del Ente, se indica que la misma se limita a verificar si es correcta la información proporcionada por la empresa. En tal sentido, es común observar presentaciones realizadas en la sede de aquel y la respuesta que brinda al usuario. De ello se desprende que, en muchos casos, el actuar del Organismo de Control no brinda explicaciones suficientes al usuario, sino que hace suyas las respuestas de la empresa, disponiendo así el cierre del caso.

Muchos casos en los que el Ente ha cerrado la cuestión, han merecido luego de la intervención de esta Institución un cambio de respuesta y, a veces, la solución del problema planteado.

En este sentido, se advierte que la respuesta del ETOSS no reviste carácter explicativo, por lo que son numerosas las consultas recibidas en esta Defensoría, respecto de temas que puntualmente surgen por la falta de adecuada información de los usuarios, incluso respecto de sus deberes y derechos. En algunas ocasiones, a partir de la intervención de esta Institución ha derivado en la apertura de actuados cerrados por el Ente y, a veces, se logró obtener la solución del problema.

Otra de las causas que puede ocasionar el exceso en la facturación es un error en la lectura, aunque no es tan frecuente que haya presentaciones por este motivo, habiéndose tramitado casos aislados.

Habida cuenta de la relevancia de la cuestión analizada bajo este tópico, y considerando que la misma concentra la mayor cantidad de reclamos recibidos por parte de los usuarios del servicio, se dio inicio a una actuación de oficio a los fines de profundizar las investigaciones propiciadas en diversas actuaciones iniciadas por particulares, y recabar mayor información y documentación relativa a los instrumentos y métodos aplicados por el Ente Regulador para auditar o verificar los elementos de control de medición (control periódico de facturas).

La defensa de los derechos del usuario exige que los elementos de medición sean suficientemente confiables a los fines de la seguridad del actuar de la Concesionaria. Por lo tanto, respecto a las mediciones realizadas y considerando que de la investigación llevada a cabo surgía claramente que la prestadora no los poseía, se recomendó al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios que arbitrara los mecanismos necesarios a efectos de implementar calibraciones periódicas de los equipos de medición, a los fines de brindar confiabilidad respecto de los mismos.

Asimismo, en la investigación tendiente a profundizar la cuestión vinculada al control de los medidores que utiliza Aguas Argentinas S.A., el Ente hizo saber a esta Institución que ese Organismo no realiza operativos de control y verificación de medidores domiciliarios como tampoco realiza la calibración, normalización ni verificación de las unidades portátiles de fiscalización y control, señalando además que dichas tareas son específicas de la empresa Aguas Argentinas S.A.

Tal respuesta resulta, a todas luces, atentatorio contra el espíritu del artículo 42 de la Carta Magna que establece que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de

la salud, la seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, y que además las autoridades nacionales deberán proveer la protección de tales derechos.

De lo expuesto se desprende claramente que la respuesta brindada por el ETOSS no se compadece con las misiones y funciones conferidas por el Marco Regulatorio al Ente, como son entre otras **ejercer el control de policía y de regulación y control en materia de prestación del servicio público de provisión de agua y desagües cloacales en el área regulada, incluyendo la contaminación hídrica y lo que se refiere al control y fiscalización del Concesionario como agente contaminante.**

Por tal motivo, se elevó al Ministerio de Infraestructura y Vivienda, al Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma y al Gobernador de la Provincia de Buenos Aires, un informe a los fines de que cada uno de ellos adoptare las medidas necesarias para garantizar la debida protección de los derechos de los usuarios.

1.5. Presión

El tema relativo a la falta de presión del suministro fue objeto de una recomendación oportunamente formulada por esta Institución, a raíz del cuestionamiento del **pago de la facturación por un servicio que se presta en forma deficiente (no se alcanzaba la presión óptima para la prestación del servicio, previsto de diez m.c.a.)**.

No existiendo resolución alguna que hubiera admitido la posibilidad de que el servicio de la zona involucrada sea prestado con una presión menor, hubo, entonces, incumplimiento contractualmente sancionable, habiéndose advertido reincidencia por parte de la concesionaria, ya que se verificó un incumplimiento similar, dando lugar a la aplicación de una multa mediante Resolución N° 58/96.

La recomendación oportunamente formulada al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios indicó que la empresa Aguas Argentinas S.A. facturara 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. Así también se recomendó que 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.

Cabe aclarar que, hasta la fecha, no se ha dado resolución definitiva a la cuestión.

Efectuada la aclaración reseñada en los párrafos precedentes, resulta del caso destacar que los reclamos vinculados a la falta de presión continúan siendo, como en años anteriores, objeto de reclamos por parte de los usuarios, y se advierte que el Ente multa a la Concesionaria por no prestar el servicio en la forma debida, pero el usuario, en definitiva, no obtiene en muchos casos solución a su problema, que es en realidad a lo que se debe apuntar fundamentalmente. Tampoco se advierte la devolución de los montos cobrados por los períodos en los cuales la prestación fue deficiente.

Este cuadro de situación descripto amerita destacar que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de la salud, la seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

El cobro que se pretenda por un servicio público no prestado es improcedente, y así se ha resuelto en forma invariable. (“Jurisprudencia Argentina”, tomo 35, pág. 367 y 958, tomo 56, pág. 166, tomo 59 pág. 823, entre otros Marienhoff, Miguel S., Tratado de Derecho Administrativo. Tomo II, Título Quinto. Servicios Públicos, pág. 156).

Ante la falta de respuesta, se concurrió personalmente al ETOSS.

1.6. Aumento de tarifas

Respecto de los métodos que aplica Aguas Argentinas, los mismos se han referido en la documentación que se acompaña. Existe una diferencia con relación a los servicios de gas o luz, en los cuales los aumentos son estacionales. En el caso del agua este tema no se da, si bien es cierto que según la época del año que se trate, la factura será más cara o más barata (si se posee medidor) en razón de la mayor cantidad de agua que se pudiere consumir.

La renegociación del Contrato de Aguas Argentinas S.A. se realizó a través del Decretos Nros. 149/97 y 1167/97 que rige las disposiciones en materia ambiental, tarifarias y conexas.

Finalmente, se pone de resalto nuevamente que conforme lo establece el artículo 14 del acta acuerdo del 8/7/99, se considerará concluida la renegociación del contrato de concesión una vez que la Secretaría de Medio Ambiente haya efectuado las modificaciones del caso, con el requisito de la previa aprobación por parte de la SIGEN y de la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Privatizaciones, lo cual, en el caso del dictado de la Resolución 1111/99 no ha existido.

1.7. Recordatorio de los deberes de funcionario público

El Administrador de un Consorcio de Propietarios de la Capital Federal manifestó los inconvenientes suscitados con la concesionaria Aguas Argentinas S.A. a raíz de la remisión de las facturas a las cuarenta y un unidades que componen la propiedad por cargo fijo, y el posterior envío de una nota al Consorcio informándole que ingresaría al sistema medido.

Al respecto, resulta del caso recordar que oportunamente el Defensor del Pueblo de la Nación, 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 N° 16.986” (Expediente N° 52.515/95), la cual concluyó con una sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que, entre otros conceptos, impide la facturación global con cargo al consorcio de copropietarios.

Si bien al momento de recibirse el reclamo de los interesados, la sentencia definitiva se encontraba recurrida mediante un Recurso de Queja interpuesto por la contraria, en

atención a la denegatoria de un Recurso Extraordinario, la medida cautelar se encontraba firme, razón por la cual la empresa concesionaria debía abstenerse de implementar cualquier acción que pudiera contrariar lo dispuesto por la autoridad judicial.

Al contrario de lo expuesto y mediante nota de fecha 23 de noviembre del 1999, el ETOSS respondió ante el reclamo del administrador y quejosa de presentante 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 ajustaba 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 estimó necesario dictar un recordatorio de los deberes legales a los fines de que cumpliera con las funciones que le fueran conferidas.

En consecuencia, se formuló al organismo un recordatorio de los deberes legales, a los fines de que ordenara 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 dictara sentencia definitiva.

El tema obtuvo solución toda vez que se dejó sin efecto la instalación.

2. Servicio Básico Telefónico y Telefonía Celular Móvil

En referencia a las problemáticas más asiduamente recibidas durante el transcurso del año 2000, vinculadas al servicio telefónico, y sin intentar agotar la totalidad de las temáticas planteadas por los ciudadanos ante esta Institución, pueden señalarse las siguientes:

- 1) Consumo medido, excesiva facturación del servicio (sin individualización de un tipo determinado de llamadas).
 - 2) Facturación de comunicaciones a servicios de audiotexto.
 - 3) Facturación de llamadas a servicios de telefonía celular móvil (CPP).
 - 4) Facturación de comunicaciones internacionales por DDI, y a través del prefijo 0610.
 - 5) Telefonía pública (pedidos de instalación, retiro de aparatos públicos y/o semipúblicos, excesos en la facturación de servicios semipúblicos).
 - 6) Inconvenientes con el funcionamiento del servicio y/o demoras en su reparación.
 - 7) Suspensión del servicio y/o demoras en la rehabilitación del servicio.
 - 8) Inconvenientes con instalaciones y/o tendidos de cables.
 - 9) Demoras en la instalación del servicio.
 - 10) Inconvenientes en la adhesión y aplicación de los planes y descuentos ofrecidos por las distintas empresas.
-

- 11) Inconvenientes suscitados con la elección de la prestadora del servicio de larga distancia (prescripción al servicio de larga distancia).
- 12) Excesiva facturación por parte de prestadoras del servicio de telefonía celular móvil.
- 13) Cierre de oficinas comerciales (tanto de Telecom Argentina S.A. como de Telefónica de Argentina S.A.).
- 14) Inconvenientes con la aplicación de claves interurbanas.
- 15) Demoras en la concreción de reintegros y/o en la devolución de importes abonados de más.
- 16) Demoras y/o falta de envío de las facturas del servicio.
- 17) Inconvenientes con la instalación de antenas de telefonía celular y/o estructuras similares.
- 18) Incorrecta tramitación de los reclamos formulados por los usuarios (suspensión del servicio durante la investigación, falta de respuesta adecuada al problema puntualmente planteado).
- 19) Inconvenientes suscitados con el Servicio de Atención Comercial 112, tanto de Telefónica de Argentina S.A. como de Telecom Argentina S.A.
- 20) Cuestiones vinculadas a la aplicación del Decreto N° 1503/98 a las multas aplicadas a las licenciatarias del servicio, y cumplimiento de las obligaciones de hacer substitutivas del pago de las mismas.

Frente a reclamos efectuados por los motivos precedentemente expuestos, esta Institución solicitó informes a las empresas involucradas y/o al Ente Regulador (es decir, a la Comisión Nacional de Comunicaciones), obteniéndose distintos resultados de acuerdo al caso particular. Las respuestas han sido puestas en conocimiento de los respectivos interesados, quienes han tenido la posibilidad de formular observaciones respecto de la información brindada a esta Defensoría.

Al respecto, cabe consignar que en muchos casos se proporcionó a los usuarios afectados, la información que no habían obtenido de parte de sus empresas prestadoras y/o del Ente Regulador, mientras que en otros se obtuvo la resolución favorable de los reclamos realizados.

2.1. Actuaciones de oficio

A modo introductorio debe señalarse que las problemáticas que dieron origen a varias de las actuaciones iniciadas de oficio, coinciden precisamente con los inconvenientes más asiduamente presentados por los ciudadanos ante esta Institución.

2.2. Medidores - Facturación

En primer término corresponde señalar que ésta es la problemática que más asiduamente plantean los interesados quienes se quejan por considerar que los consumos insertos en sus facturas no responden al uso real del servicio. Dentro de esta temática, en

algunos casos los usuarios se quejan sin aportar mayores precisiones con relación a los hechos que hacen presumir que las facturaciones emitidas no son correctas o bien, en otros, no individualizan las irregularidades que, a su criterio, se observan en las facturas del servicio o en los detalles de llamadas correspondientes a los períodos reclamados.

Sobre el particular, cabe aclarar que la circunstancia de que los usuarios no cuenten con un medidor individual al que puedan tener acceso y, de este modo, los consumos registrados, implica casi ineludiblemente, que éstos duden de la veracidad o exactitud de las mediciones realizadas por la empresa y, en consecuencia, de los importes que se incluyen en sus facturas. Asimismo, este aspecto en particular, no puede pasar inadvertido el hecho que los equipos de medición se encuentran únicamente en poder de las Licenciatarias del Servicio Básico Telefónico (SBT).

No obstante el criterio sustentado en los párrafos precedentes, debe dejarse debidamente aclarado que del bloque legal en materia de telecomunicaciones, no surge ninguna norma expresa que estipule la obligación de las actuales prestadoras de instalar medidores domiciliarios. Asimismo, cabe señalar que el derecho de los usuarios a la medición de los consumos no genera la obligación de las prestadoras de instalar medidores en sus domicilios.

Al respecto, es de destacar que, tomando como parámetro el volumen de quejas ingresadas en esta Institución con motivo de la medición y facturación de consumos, evidentemente la aseveración formulada por el Organismo de Control en el sentido de considerar prácticamente infalibles las mediciones obtenidas de las centrales, resultaría, por lo menos, severamente cuestionable. Ello responde, entre otros elementos, a la circunstancia de observarse que si los consumos que reflejan las facturas emitidas por las empresas fueran exactas y no arrojaran dudas, entonces no existirían razones para que los usuarios cuestionen con tanta asiduidad y en forma tan categórica, los consumos que las empresas les facturan por el uso del servicio.

Sentado lo expuesto, se propició desde esta Institución, que la Comisión Nacional de Comunicaciones ejerza efectivamente su facultad de control sobre las licenciatarias del servicio básico telefónico, y fiscalice, de manera permanente, el funcionamiento de las centrales a los fines de dar cumplimiento a la función de velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios, y garantizarles la exactitud de los consumos que se les facturan por el uso del servicio.

Se consideró necesario también, a los fines de reunir los elementos indispensables para analizar adecuadamente el problema, iniciar una actuación de oficio con el objetivo (entre otros) de recabar la información correspondiente a los instrumentos y métodos que aplica la Comisión Nacional de Comunicaciones para auditar o verificar las centrales telefónicas, a la vez de intentar determinar si el Ente Regulador tiene previsto adoptar nuevas medidas en torno a las cuestiones vinculadas con la medición y facturación de los consumos, y los controles que sobre ellas se practiquen.

2.3. *El servicio de Atención Comercial 112*

En primer término se destaca que esta Institución ha recibido, durante el año 2000, múltiples quejas de usuarios telefónicos relacionados con el mentado servicio, a saber:

- a) Errónea información brindada por los operadores en torno a la normativa vigente en materia de telecomunicaciones.
- b) Falta de criterio unánime en las respuestas y explicaciones suministradas por el personal de ambas prestadoras, como así también respuestas evasivas sobre reclamos ya formulados y que no fueron resueltos en tiempo y forma oportunos.
- c) Errores y omisiones en el ingreso de los conceptos reclamados vía 112.
- d) Trato brindado a los usuarios.
- e) Negativa a brindar el correspondiente número de reclamo y/o datos correspondientes al operador receptor de la comunicación.
- f) Negativa del personal a remitir el reclamo a un supervisor.
- g) Corte de la comunicación por parte de los operadores cuando no cuentan con la información que la persona solicita, o bien desconocen la respuesta al requerimiento que el usuario formula.
- h) Los operadores indican a los usuarios que se les remitirá una nueva factura (o Documento Unico de Cobro), o el detalle de comunicaciones correspondiente al período cuestionado; documentación ésta que no es recibida por el reclamante en el plazo señalado (por lo que éstos deben comunicarse nuevamente con el servicio de atención 112), con el agravante que el vencimiento de la factura ya ha operado, y que la empresa -en muchos casos- ha efectuado una telegestión dando aviso de la inminente suspensión de la línea (sin que el usuario cuente con una respuesta formal a su reclamo, ni haya recibido la documentación que teóricamente le sería remitida).

Descriptas algunas de las temáticas cuestionadas por los usuarios en torno al servicio 112, corresponde señalar que el sistema implementado por ambas licenciatarias básicas evidencia falencias, las que claramente se ven reflejadas en el número de quejas ingresadas en la Defensoría, como así también las múltiples consultas telefónicas recibidas diariamente.

No resultan menores las observaciones planteadas por los abonados en cuanto a la atención brindada por el personal de ambas licenciatarias, máxime teniendo en cuenta que el derecho a exigir cortesía, diligencia y corrección en el trato, se deriva de la relación de función pública que se aplica en subsidio a la gestión del servicio telefónico, por ser las LSB las sucesoras directas del Estado.

Por lo demás, el derecho al que se hace referencia en este punto se halla expresamente establecido en la casuística del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, que impone reglas de trato del prestador en la atención de sus usuarios. Al respecto indica que “el cliente del servicio básico telefónico tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia ...”.

Como primera observación se rescata que, atento al avance de las telecomunicaciones, los usuarios pueden reclamar desde sus SBT todo tipo de conceptos, en tanto que de acuerdo al anterior reglamento eran taxativas las reclamaciones que podían formularse por esta vía. Sin perjuicio de ello, puede aseverarse que gran parte del universo de usuarios telefónicos se vieron damnificados a raíz de las falencias observadas en la implementación del sistema bajo análisis.

En cuanto al procedimiento implementado por ambas licenciatarias a los fines de ingresar los reclamos, no debe dejar de indicarse que el mismo también presenta errores, toda vez que los usuarios en la mayoría de los casos deben reformular su queja, ya sea porque no figura en los sistemas de la prestadora involucrada o bien no responde a los conceptos oportunamente cuestionados.

2.4. La situación particular de Telecom Argentina S.A.

Los perjuicios ocasionados a los usuarios como consecuencia del proceso de cierre de las oficinas comerciales resultan evidentes al advertirse esta queja en gran parte de las actuaciones que se encuentran en trámite en esta Institución. En sus quejas, los usuarios detallan los perjuicios que les causa la imposibilidad de plantear ante la licenciataria -ya sea en forma personal o por escrito- el problema que los aqueja, toda vez que se presentan una infinidad de variantes que no se limitan exclusivamente a reclamos por facturación o por servicio medido.

En tales situaciones, se desconoce de qué modo los operadores del Servicio 112 puedan registrar en el sistema, los trámites y/o reclamos que los usuarios o titulares de líneas telefónicas realizan, puesto que la única constancia que éstos logran recibir es un número identificatorio de dicho trámite o reclamo.

En el caso bajo análisis, puede advertirse fácilmente que el cierre de las oficinas comerciales, lejos de optimizar y agilizar la atención de los usuarios, les ha ocasionado graves perjuicios y ha planteado nuevas situaciones de conflicto. Ante tal situación, la Autoridad de Control debe asegurar la defensa de los derechos de los usuarios afectados.

No obstante ello, de la información suministrada hasta ese momento por la Comisión Nacional de Comunicaciones no surgía medida alguna tendiente a proteger los derechos de los interesados, sino que además se hallaba ausente todo procedimiento eficaz para solucionar los problemas surgidos como consecuencia del proceso de cierre de las oficinas comerciales, problemas que el propio Organismo de Control reconoce al mencionar las quejas recibidas por el cambio en la modalidad de atención al público.

Como consecuencia de las circunstancias antes apuntadas, y a los fines de propiciar una solución que ponga fin a los perjuicios padecidos por los usuarios del servicio básico telefónico que deben necesariamente formular sus trámites o reclamos a través del Servicio 112, se recomendó a la Comisión Nacional de Comunicaciones que, entre otras medidas, emitiera una decisión definitiva respecto de la problemática planteada, y adoptara las medidas necesarias a los fines de ordenar a la prestadora la reapertura de las oficinas comerciales en

las cuales se brindaba atención personalizada al público y que proceda a la recepción de las notas que los usuarios deseen presentar.

Ante la falta de cumplimiento de las medidas recomendadas, los antecedentes relativos a la investigación propiciada y los funcionarios en ella involucrados, fueron incluidos en un Informe Especial remitido a la Comisión Bicameral Permanente para la Defensoría del Pueblo.

2.5. Claves Interurbanas

Han sido varios los usuarios que han formulado sus reclamos ante esta Defensoría, en relación con las claves aplicadas para las comunicaciones concretadas desde la zona en la cual residen, o bien para las comunicaciones establecidas entre determinadas localidades.

Sobre este aspecto, corresponde advertir que el diseño de las rutas de las comunicaciones (poco claras) distorsionan la razonabilidad de las distancias establecidas en el Decreto N° 92/97 y definen, en la práctica, un cuadro tarifario que perjudica y discrimina a los habitantes de la Nación por el solo hecho de vivir alejado de los grandes centros urbanos.

La política seguida por la Secretaría de Comunicaciones, respecto a sistema de Claves, favoreció la falta de inversión y por ende de desarrollo tecnológico. Al decir de ella, que existen factores económicos financieros y de rentabilidad para decidir sobre las inversiones en la prestación de determinados servicios. Pero he aquí que a un mayor nivel tecnológico de las centrales le correspondería, según lo analizado, un cambio de clave con la correspondiente disminución de sus tarifas.

A esto habría que añadir la circunstancia comprobada en relación con el modo de efectuar la medición de la distancia la que, a la postre, determinará la clave aplicable. Esta medición, en la práctica, no toma en cuenta la distancia real existente entre dos localidades sino que lo hace teniendo en consideración la distancia en línea recta entre el centro primario y la central interurbana por medio de la que se establece la comunicación. Esto ocasiona una verdadera distorsión en la medición efectuada.

Asimismo, debe apuntarse que las coordenadas geográficas, las que se utilizan para medir la distancia entre las centrales, fueron establecidas en el año 1983, sin haberse practicado, hasta la fecha, nuevas mediciones. Por todo, sería aconsejable en mérito a la exactitud, utilizar navegadores satelitales que permitan establecer con escaso margen de error la distancia real existente entre las coordenadas en cuestión.

En referencia a las cuestiones analizadas en este punto, corresponde advertir que tanto la delimitación del Area Múltiple Buenos Aires (AMBA), como la ubicación de los diversos centros urbanos, fueron establecidas en la década del 80 (época de la ex-Entel), cuando el tráfico de comunicaciones y la densidad poblacional presentaba características que muy probablemente difieran de las actuales. Habida cuenta de lo señalado, y de los avances producidos desde aquel entonces en materia de telecomunicaciones, entre ellos, la modernización de las centrales, debería al menos analizarse nuevamente la real necesidad de continuar contando con centrales interurbanas.

Como corolario de las circunstancias investigadas y dada la necesidad de continuar el tratamiento de la cuestión, se inició una actuación de oficio a los fines de obtener información referida a la fijación de todas las coordenadas precisas de cada uno de los centros primarios instalados en el país (instando a la vez, la realización de nuevas mediciones sobre cada uno de dichos centros), los detalles de los circuitos de enrutamiento de las centrales, la delimitación precisa del Area Múltiple Buenos Aires (AMBA), el detalle de la red vinculante entre los centros primarios y centrales interurbanas, los listados de todos los centros primarios y centrales interurbanas existentes.

A la fecha, se continúa el análisis e investigación de esta temática. A modo ejemplificativo, es posible citar los casos que muestran cómo la realización de nuevas mediciones por medio de instrumentos adecuados y modernos (por ej. navegadores satelitales) determinaron la aplicación de una clave tarifaria distinta a la que se venía aplicando y que redundó en una disminución de los costos (pagados por los usuarios). El primero lo constituye la situación planteada por el presidente de una Cooperativa que solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en los inconvenientes suscitados con la licenciataria Telefónica de Argentina S.A., a raíz de la incorrecta tasación de las comunicaciones establecidas entre las localidades de Coronel Granada y General Pinto (ambas de la provincia de Buenos Aires).

Como consecuencia de las sucesivas requisitorias formuladas a la Secretaría de Comunicaciones y a la Comisión Nacional de Comunicaciones, a través de las cuales se remarcó la antigüedad de los instrumentos de medición utilizados al momento de fijarse las coordenadas geográficas que determinaron la distancia existente entre las centrales, finalmente se creó una duda razonable respecto a cuál era la clave que correspondía aplicar a las comunicaciones cursadas entre las localidades de General Pinto y Coronel Granada.

En virtud de lo antedicho, la Secretaría de Comunicaciones dispuso la realización de nuevas mediciones por parte del Instituto Geográfico Militar del Ministerio de Defensa, las que arrojaron una distancia de veintiocho kilómetros con 516 metros.

A raíz de lo antedicho, la mencionada Secretaría dictó la Resolución SC N° 200/2000, a través de la cual se establece que las comunicaciones interurbanas que se realicen entre las localidades de Coronel Granada y General Pinto, de la Provincia de Buenos Aires quedarán afectadas por la Clave Tarifaria 1, correspondiente a una distancia de hasta treinta kilómetros.

En la misma resolución se dispone que a tal fin, las LSB deberán adecuar sus cuadros tarifarios y modo de facturación al nuevo sistema, y que las comunicaciones cursadas hasta el 31/07/00 inclusive (entre las citadas localidades) quedarán afectadas por la Clave 2 de tasación interurbana.

Similar situación se presentó en otra actuación en la cual la medición efectuada mediante la utilización de un navegador satelital arrojó una distancia menor a los treinta kilómetros, correspondiendo en consecuencia la aplicación de la Clave interurbana 1 (en lugar de la Clave 2, que era la que aplicaba la licenciataria del servicio). Sin perjuicio de las observaciones que merece en la actualidad, el régimen de tasación para las llamadas telefónicas interurbanas del Servicio Básico Telefónico (aprobado por Resolución N° 676/83

del ex-Ministerio de Obras y Servicios Públicos), es el criterio de esta Institución que debe procurarse atención a todos aquellos ciudadanos que proporcionan elementos concretos que generen dudas razonables acerca de la distancia existente entre centrales tributarias y centros interurbanos, toda vez que ello podría determinar la aplicación de claves interurbanas distintas a las que en efecto se aplican.

Como bien se destaca en la Resolución SC N° 200/2000, es deber de la Autoridad de Aplicación velar por el cumplimiento de normas técnicas y de procedimiento, aplicadas a la prestación de los servicios, las que deben estar acordes al evidente avance tecnológico registrado en las telecomunicaciones en los últimos años.

Por las razones precedentemente reseñadas, y a los fines de propiciar una solución que ponga fin a los perjuicios que actualmente sufren los usuarios del servicio básico telefónico afectados por la situación, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó a la Secretaría de Comunicaciones que arbitre los medios necesarios a fin de: a) Corroborar (solamente si lo estima indispensable, y en su caso, con la intervención del Instituto Geográfico Militar) que la distancia existente entre la central tributaria de Quehue y el centro interurbano de General Acha, ambas localidades de la provincia de La Pampa, resulta inferior a los treinta kilómetros, y b) Establezca que las comunicaciones telefónicas cursadas entre las localidades de Quehue y General Acha, de la provincia de La Pampa, queden afectadas por la Clave Tarifaria 1, correspondiente a una distancia de hasta treinta kilómetros.

A la fecha, no se ha recibido respuesta -por parte de la Secretaría de Comunicaciones- a las medidas recomendadas desde esta Institución.

2.6. Audiotexto

A raíz de las diversas solicitudes planteadas ante la ex Comisión Nacional de Telecomunicaciones para que se establezcan las condiciones para la prestación de los denominados Servicios de Audiotexto, dicha Autoridad de Aplicación (C.N.T.) dictó la Resolución N° 2172 CNT/94 del 13 de octubre de 1994 -y su modificatoria N° 2336 CNT/94 del 10 de noviembre de 1994-, por la cual aprobó el Reglamento para La Prestación de los Servicios de Audiotexto y homologó el modelo de contrato tipo entre los Operadores del SBT y los Prestadores de los STA.

El Servicio de Valor Agregado de Audiotexto (STA) es de carácter suplementario, no esencial. Se presta a través de un servicio básico telefónico y sirve para extender o ampliar la posibilidad de uso del citado servicio y para brindar mayor comodidad a los usuarios. Es un servicio de telecomunicaciones de tipo valor agregado que permite a las personas acceder a información a través del teléfono o mantener una comunicación interactiva con un computador o personas. El STA y la información en él involucrada, son brindados al público usuario por Prestadores de Servicios en competencia, a través de Centros Servidores debidamente homologados y conectados a la red telefónica pública de los Operadores, mediante líneas con numeración y tasación diferencial.

En un principio dichos servicios se clasificaron en Audiotexto Gran Público, Audiotexto Profesional, Conversación Múltiple y Colectas de Bien Público. El continuo

avance tecnológico, y el desarrollo de los Servicios de Valor Agregado, determinaron la aparición de nuevas modalidades, entre las que se encuentra el denominado Servicio de Valor Agregado de Llamadas Masivas.

A partir del año 1997, surge la utilización de las líneas 0600 con la finalidad de acceder a los sorteos y concursos millonarios promocionados en programas televisivos, charlas eróticas e informaciones varias, entre otras posibilidades.

Como es sabido, la utilización de las líneas 0600 y 0609 como medio para acceder a concursos televisivos, generaron diversas problemáticas.

Los Servicios de Valor Agregado de Audiotexto y Servicios de Valor Agregado de Llamadas Masivas debieron ser facturados a los abonados en forma separada y diferenciada de lo facturado por el SBT. Ello, para posibilitar el pago independiente y, en su caso, alternativo de ambos servicios.

Al respecto, cabe la aclaración en cuanto a que en múltiples quejas iniciadas en esta Institución, las LSBT intimaron al pago total de las facturas adeudadas sin discriminar los conceptos exigidos.

La Comisión Nacional de Comunicaciones adoptó, a pesar de las amplias atribuciones que posee, una actitud pasiva frente al problema, lo que no condice con el adecuado cumplimiento de su rol de Autoridad de Aplicación.

En relación con lo expuesto, no puede dejar de mencionarse que el Organismo de Control, 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/o Llamadas Masivas, se limitó a indicar que la problemática planteada escapa a la órbita de competencia de esa Comisión.

De lo hasta aquí expuesto cabe indicar que las diversas situaciones presentadas en torno a los servicios de Valor Agregado, generaron serios perjuicios a los abonados telefónicos, tanto a quienes hicieron uso de aquellos, como los que vieron incluidas en sus facturas comunicaciones que no habían concretado y/o requerido.

En el mismo sentido, la falta de regulación adecuada de los Servicios de Valor Agregado, ineficiencia en los controles, falta de información a los usuarios, inadecuado tratamiento a los reclamos, dieron lugar a las irregularidades referidas, en las que los máximos responsables resultan ser la Comisión Nacional de Comunicaciones y el Comité Federal de Radiodifusión, en su carácter de Autoridad de Aplicación.

De lo expuesto se desprende que las temáticas relativas a los Servicios de Audiotexto y Servicios de Valor Agregado de Llamadas Masivas, presentan varios inconvenientes, lo que queda demostrado en la cantidad de resoluciones dictadas por la CNC y SC en torno a estas temáticas como también con las sistemáticas suspensiones recaídas sobre aquéllas.

Concatenadamente debe indicarse que las medidas dictadas a los fines de preservar los derechos de los usuarios telefónicos, no resultan eficientes, toda vez que actualmente persisten los mismos inconvenientes.

Al respecto, corresponde puntualizar que, siendo tales servicios considerados como adicionales por parte de la CNC y la SC, el acceso a los mismos debería darse únicamente a solicitud de los abonados.

En cuanto a la facturación de los mismos, se considera que, si bien la reglamentación vigente prevé la facturación discriminada, la realidad indica que ninguna de las prestadoras adopta tal posición, con lo cual en reiterados casos los abonados se ven perjudicados debiendo pagar cargos y conceptos que nunca consumieron.

Otro punto a resaltar, es la posición de los Operadores de tales servicios, los que no brindan mayor difusión al público usuario, en cuanto a su razón social, oficinas de atención, y tampoco suministran información adecuada y veraz sobre los servicios que prestan, generando situaciones de total incertidumbre a los abonados damnificados.

En torno a este inconveniente también se recomendó a la Autoridad de Aplicación que se introduzcan en la guía telefónica todos los reglamentos vigentes sobre la prestación de los Servicios de Audiotexto y Servicios de Valor Agregado de Llamadas Masivas, respondiendo la CNC que evaluaría tal propuesta.

A los fines de preservar a los usuarios de los inconvenientes observados se debería verificar el sistema de acceso a los servicios cuestionados; es decir, sólo deberían ser presentados a los usuarios que expresamente manifestaran su voluntad de recibirlos.

Se entiende que tal modificación disminuiría en forma notoria los reclamos e inconvenientes sufridos por parte de los abonados telefónicos, toda vez que sólo podrían ser facturadas comunicaciones de este tipo a aquellos usuarios que solicitaron el acceso correspondiente.

En síntesis, los reclamos que se han recibido respecto de los servicios en cuestión son:

- 1) Incorporación de llamadas a STA en facturas telefónicas que nunca fueron realizadas.
- 2) Inclusión de una mayor cantidad de llamadas a las reconocidas.
- 3) Falta de información adecuada y veraz en torno a la prestación de tales servicios, como así también sobre el procedimiento de reclamo por tales conceptos.

Al no existir una mínima medida protectora, es público y notorio que los usuarios se encontraran (y actualmente se encuentran) en una situación total de indefensión, debiendo acudir a diversos organismos (DPN, CNC, empresas prestatarias del SBT -Telecom S.A. y Telefónica de Argentina S.A.-, O.N.G., entre otros) a plantear sus problemas con la facturación por incorporación de llamados que no realizaran a los Servicios de Valor Agregado.

A ello cuadra agregar que frente a los diversos reclamos de naturaleza similar formulados por ciudadanos de distintas localidades del país ante ambas prestatarias, en modo alguno adoptaron en forma expedita un criterio ecuánime y uniforme para atenuar la situación acaecida, ni procedieron a llevar a cabo una exhaustiva investigación de la contienda.

Por último, se señala que al respecto la propia normativa dictada por la ex-CNT, como entidad reguladora y de control, tenía por objeto no sólo incorporar las normas sobre el Sistema de Llamadas Masivas, sino que por otra parte debía prever la adecuada prestación y protección de los usuarios del sistema.

En lo que concierne a las quejas tramitadas ante esta Institución, puede mencionarse que en una importante cantidad de casos, las licenciatarias del servicio básico telefónico dispusieron la transferencia de los cargos facturados en concepto de comunicaciones a servicio de audiotexto, a las respectivas prestadoras de los mismos.

Sin perjuicio de la resolución de los casos particulares planteados ante esta Defensoría, a la fecha se continúa analizando la problemática global en una actuación de oficio, en la cual se solicitaron informes a la Comisión Nacional de Comunicaciones, y a la Administración Federal de Ingresos Públicos.

2.7. Decreto N° 1503/98

A los fines de poder analizar adecuadamente la problemática que aquí se expone, resulta necesario efectuar algunas consideraciones respecto del régimen contemplado en el Decreto N° 1503/98 del Poder Ejecutivo Nacional.

En los considerandos del citado decreto se contempla que el Poder Ejecutivo Nacional considera oportuno adecuar el régimen sancionatorio de las telecomunicaciones, facultando a la Autoridad de Control para suspender el pago de la multa, estableciendo una obligación específica que tienda a facilitar el acceso a la nueva tecnología en los servicios de telecomunicaciones, a fin de dotar con las instalaciones necesarias a asentamientos poblacionales alejados de centros urbanos, o con población de escasos recursos económicos.

Conforme surge del Decreto N° 1503/98, la obligación impuesta de este modo no podrá superar el monto establecido en el caso concreto para la sanción de multa, de acuerdo a la normativa vigente, y una vez cumplida dentro del plazo estipulado no quedará registrada como antecedente.

Asimismo, el PEN advierte que permanece inalterado el tipo y monto de la sanción, el cual se establece siempre de acuerdo al procedimiento establecido por la normativa vigente, aclarándose que ello resulta así por cuanto se mantiene el sistema adoptado por el régimen de penalidades en materia de telecomunicaciones, con la única inclusión de un apartado como inciso k) del artículo 38 del Decreto N° 1185/90.

La obligación impuesta bajo esta modalidad por la Autoridad de Control consistirá -en todos los casos- de la instalación de equipos de soporte de servicios de telecomunicaciones,

informáticos y/o de alta tecnología, dependiendo en cada caso concreto de las necesidades de los pobladores de la zona -hasta entonces- marginada de estos servicios.

El cumplimiento de la obligación culminará con la instalación de los equipos y/o redes hasta cubrir el monto establecido por la resolución sancionatoria de la Autoridad de Control.

2.8. Críticas al Decreto N° 1503/98

Con relación al Decreto N° 1503/98, cabe destacar que esta Institución comparte las consideraciones expuestas acerca de la necesidad de facilitar el acceso a Internet a todos los habitantes del país.

No obstante ello, resulta objetable la circunstancia de no registrarse 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 (sin distinción de barreras geográficas, sociales, económicas y/o culturales) a los servicios de Internet, tele-educación, telemedicina, aulas y bibliotecas virtuales y centros tecnológicos comunitarios.

La objeción antes referida, se fundamenta en el hecho de que la sanción se impone como consecuencia de haberse comprobado alguna irregularidad o incumplimiento por parte del infractor. Y, como la disfuncionalidad generadora de la sanción efectivamente existió, debería quedar registrada como antecedente.

Continuando el análisis de las disposiciones establecidas en el Decreto N° 1503/98, debe destacarse que en artículo 1° del mismo 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 en particular, corresponde señalar que en varias de las actuaciones tramitadas en esta Defensoría, se observó que en la sanción oportunamente ratificada no se hacía alusión alguna al régimen establecido por el decreto en cuestión, con lo cual no se cumplieron acabadamente sus disposiciones.

Asimismo, debe tenerse presente que en algunos de los citados actuados, la CNC había informado a esta Institución (en fechas posteriores al dictado del Decreto N° 1503/98 y anterior a la comunicación de la aplicación del régimen allí previsto) 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 que fuera publicado en el Boletín Oficial de fecha 11 de enero de 1999.

Como consecuencia de lo antedicho, se presume que en la notificación de la sanción impuesta a la licenciataria involucrada no se consignó expresamente cuál sería la obligación cuyo cumplimiento suspendería el pago de la multa.

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 (una vez que éstas se hallaban firmes), dichas empresas jamás cumplieron la sanción impuesta.

En las mismas actuaciones, también pudo comprobarse que resulta coincidente la circunstancia consistente en que las respectivas sanciones se hallaban firmes en fechas muy anteriores al dictado del citado decreto. Esta situación resultaría entonces contraria al principio de irretroactividad consagrado por el artículo 3° del Código Civil.

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 lo que en los actos administrativos que notificaron la sanción, la Autoridad de Control no consignó expresamente cuál sería la obligación cuyo cumplimiento suspendería el pago de la multa en cada caso.

Asimismo, corresponde destacar que la aplicación del régimen previsto en el Decreto N° 1503/98, constituye una facultad y no una obligación para la Comisión Nacional de Comunicaciones, como parecería interpretar ese Organismo.

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 (tomando en cuenta que en algunas de las actuaciones mencionadas anteriormente, la Comisión Nacional de Comunicaciones indicó que se hallaba reuniendo la documentación necesaria a los fines de perseguir el cobro de las multas en sede judicial), puesto que las empresas sancionadas desobedecieron las múltiples intimaciones que se le cursaron. No obstante, ese mismo Organismo informó recientemente a esta Defensoría que actualmente se está aplicando el régimen previsto en el Decreto N° 1503/98.

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, porque 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.**

Asimismo, resulta adecuado resaltar que, la determinación de las condiciones bajo las cuales se harán efectivas las sanciones impuestas a las licenciatarias del servicio básico

telefónico, queda librada exclusivamente al criterio de la Autoridad de Control, vedándose a los consumidores y usuarios prácticamente cualquier posibilidad de decidir o siquiera incidir en la toma de aquella decisión.

2.9. Recomendación a la Comisión Nacional de Comunicaciones

Por las razones detalladas en los párrafos precedentes, esta Defensoría recomendó a la Comisión Nacional de Comunicaciones que: 1.-Aplique el procedimiento previsto en el Decreto N° 1503/98 del Poder Ejecutivo Nacional, exclusivamente respecto de aquellas sanciones que se hubieren aplicado 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.

Luego de haber intercambiado algunas misivas con la ex-Secretaría de Comunicaciones y como consecuencia de la falta de cumplimiento de las medidas recomendadas, se envió una nueva nota a la actual Secretaría de Comunicaciones del Ministerio de Infraestructura y Vivienda de la Nación. Mediante Nota N° 74/2000, de fecha 28 de febrero del 2000, expresó que el sistema establecido por el Decreto N° 1503/98, que reemplaza los montos de las multas aplicadas a las empresas por obligaciones que tiendan 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, no genera percepción de suma alguna por parte del Estado Nacional.

En tal sentido, aclara que la referida sustitución consiste en la entrega a las instituciones oportunamente seleccionadas, de los diversos equipamientos que conforman los productos del Programa argentin@internet.todos.

En ese orden de ideas, la Secretaría aclara que los montos sujetos al procedimiento previsto en el Decreto N° 1503/98, se encuentran fijados en pulsos telefónicos, aunque en su aplicación son reemplazados por la cantidad de productos necesarios para cubrir el monto total de la sanción.

Sin perjuicio de estas aclaraciones, la Secretaría de Comunicaciones hace saber que no comparte el criterio fijado por el Decreto N° 1503/98, esencialmente porque, entre otras razones, se obstaculiza la aplicación del régimen sancionatorio por un subterfugio que elimina la acumulación de sanciones y se niega el derecho a la información del consumidor.

Como consecuencia de lo antedicho, la Secretaría expresa que todo el procedimiento que dio origen al programa argentin@internet.todos se encuentra bajo revisión en virtud de sus criterios fundadores, su financiación y su aplicación, por cuanto no corresponde a criterios de adecuada administración de los bienes públicos.

En torno a la temática bajo análisis, debe agregarse que la Comisión Nacional de Comunicaciones brindó un listado de las sanciones aplicadas a las LSB desde el otorgamiento de las respectivas licencias, en el cual se observa la aplicación del régimen previsto en el Decreto N° 1503/98 sobre sanciones que fueron impuestas en el año 1993.

De los informes obtenidos en varias de las actuaciones antes detalladas, surgía que el Organismo de Control no cuenta con la información y/o documentación necesaria a los fines de establecer si todas las obligaciones de hacer, impuestas a las LSB por aplicación del régimen previsto en el Decreto N° 1503/98, han sido cumplidas por éstas.

Habida cuenta de la evidente falta de control por parte de la Comisión Nacional de Comunicaciones, y sin perjuicio de haberse logrado la suspensión de la aplicación del cuestionado Decreto a las nuevas multas, esta Institución entendió necesario iniciar una investigación en torno a la aplicación del régimen a las multas dispuestas con anterioridad a la recomendación formulada por esta Defensoría, cursándose sucesivas requisitorias a la Autoridad de Aplicación.

En función de lo antedicho, se dio inicio a una actuación de oficio, a través de cuya tramitación se propició el control -por parte de la CNC- del cumplimiento de las obligaciones de hacer aceptadas por las licenciatarias a los fines de evitar el pago de las multas, a la vez que, desde esta Defensoría, se solicitó la colaboración de una importante cantidad de autoridades del interior del país con la finalidad de corroborar la recepción de los equipamientos que las empresas debían entregar. Dada la magnitud de la información solicitada a diversas localidades del interior del país, como el volumen de los expedientes obrantes en poder de la Autoridad de Aplicación, de los cuales se tomó vista y se extrajeron las pertinentes copias, la referida investigación aún se encuentra en una etapa de análisis, luego de la cual se estará en condiciones de brindar una definición a la cuestión planteada.

No obstante lo precedentemente expuesto, debe señalarse que se ha recabado información concerniente a las obligaciones cumplidas por parte de las LSB, el monto de cada una de las sanciones oportunamente impuestas (las cuales se establecen en pulsos telefónicos), y el monto total de los equipamientos incluidos bajo el régimen del Decreto N° 1503/98. Asimismo, se obtuvo el listado completo de las obligaciones específicas establecidas y cumplidas con indicación de su ubicación.

2.10. Inclusión de datos de usuarios morosos de servicios públicos y de Empresas de Telefonía Celular en los Registros de Organización Veraz S.A. y otras

Habiéndose tomado conocimiento de que algunas empresas prestadoras de servicios (telefonía celular móvil, y telefonía básica), citándose a modo de ejemplo las licenciatarias Telecom y Telefónica de Argentina S.A., como así también la Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. (Movicom) han incluido los datos de usuarios que registraban deudas, en los registros de la Organización Veraz S.A. (entre otros registros privados de ciudadanos morosos), esta Defensoría consideró necesario -habida cuenta de la existencia de algunos servicios públicos regulados de por medio, con caracteres y principios que difieren radicalmente de los aplicables a otros servicios privados (tal el caso de los servicios bancarios o financieros)- investigar adecuadamente el problema.

Conforme lo informado por la Dirección de Fiscalización y Control del Ministerio de Economía de la provincia de Mendoza, allí existen unos veinte mil abonados que mantienen deudas con Telefónica de Argentina S.A. y que han sido incluidos en el C.O.D.E.M.E., que es un sistema similar al Veraz, pero a nivel provincial. Nótese al respecto, que los problemas suscitados en la provincia de Mendoza se generaron como consecuencia del dictado del Decreto N° 92/97, las diversas acciones judiciales iniciadas en aquel momento, y la posterior aplicación de sucesivos planes de financiación (incorrectamente implementados) que generaron la superposición de cuotas correspondientes a uno y otro plan, y la consecuente imposibilidad de los usuarios de cumplir adecuadamente con los pagos. Al respecto, resulta casi innecesario señalar que los motivos por los cuales los usuarios se transformaron en deudores, resultan ajenos a su voluntad.

En otro caso, pudo advertirse que la usuaria fue incorrectamente incluida en la Organización Veraz S.A. toda vez que la deuda cuyo pago era reclamado por un apoderado de Movicom (a consecuencia de la cual fue incluida en los registros de Veraz) ya había sido abonada, lo cual, en principio, constituiría una irregularidad.

Debe tenerse presente que dentro del marco regulatorio del servicio básico telefónico no existe previsión alguna que expresamente faculte a las empresas a incluir a los usuarios deudores en los registros públicos o privados de ciudadanos morosos, ni a adoptar medidas semejantes a éstas. Lo mismo ocurre en el caso del servicio de telefonía celular móvil.

Tomando en consideración que es una obligación del Estado Nacional el tutelar los derechos de los usuarios y consumidores de bienes y servicios públicos, como también lo es ejercer un efectivo control sobre las prestadoras de servicios públicos, y que el hecho generador de la inclusión de los ciudadanos en los registros de la Organización Veraz S.A. (u otras compañías del estilo) es la presunta falta de pago de un servicio público, esta Defensoría intenta realizar una profunda investigación de la cuestión, en pos de procurar la efectiva protección de los usuarios y consumidores de servicios públicos.

En función de ello, se propició el inicio de una investigación con la finalidad de conocer si los Entes Reguladores de los servicios (básicamente, de los servicios públicos domiciliarios) tenían conocimiento de estos hechos, y en su caso, qué medidas tenían previsto adoptar a los fines de revertir la situación o bien evitar que otras empresas prestadoras de servicios públicos tomaran medidas similares a las que esta Institución considera altamente cuestionables.

En consonancia con lo anteriormente expuesto, y considerándose necesario despersonalizar la investigación a los fines de profundizar la investigación más allá del puntual requerimiento de los usuarios afectados, se inició una actuación de oficio a los fines de aunar toda la información que se obtuviera en torno a la problemática bajo análisis, de parte de los distintos Entes Reguladores, de las prestadoras de los servicios, como también de la Organización Veraz S.A. y de otros registros privados de datos de ciudadanos morosos.

Una vez obtenida y analizada la referida información, se formularon cuatro recomendaciones dirigidas a la Comisión Nacional de Comunicaciones, al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios, al Ente Nacional Regulador del Gas, y al Ente Nacional

Regulador de la Electricidad. En las resoluciones notificadas al ETOSS y a la CNC, se recomendó que el Ente Regulador procurara obtener, de parte de las prestadoras, un acuerdo que implicara abstenerse de continuar con las intimaciones y envíos de informes de sus usuarios a Bases de Datos de ciudadanos morosos, hasta tanto se contara con un instrumento que reglamentara adecuadamente el sistema. En las resoluciones dirigidas al ENRE y al ENARGAS se recomendó que dichos Organismos adoptaran las medidas necesarias a los efectos de evitar que las empresas comenzaran a enviar informes de sus usuarios a Bases de Datos de ciudadanos morosos, hasta tanto se contara con un instrumento que reglamentara adecuadamente el sistema.

Sobre el particular, debe señalarse que todos los Entes Reguladores brindaron respuesta a las recomendaciones que se les cursaron, indicando varios de ellos, que compartían el criterio expuesto por el señor Defensor del Pueblo de la Nación. Finalmente, resta apuntar que, tras el dictado de la ley de Hábeas Data, los Organismos de Control entendieron alcanzados los objetivos propuestos al formular las referidas recomendaciones.

2.11. Doble Intimación de pago de una deuda por Servicios Telefónicos

Una ciudadana puso en conocimiento de esta Institución, los inconvenientes suscitados con Telefónica de Argentina S.A. debido a la recepción en su domicilio de dos notas enviadas por diferentes estudios jurídicos, a los fines de exigir el cobro de la deuda que mantenía por los vencimientos 04/99 y 06/99.

La primera de las notificaciones -enviada en el mes de enero del 2000- incluyó los importes originales de los citados vencimientos, como también una frase que indicaba que la prestadora podría, entre otras medidas, informar sus datos a empresas de control de créditos e iniciar las acciones judiciales pertinentes a fin de asegurar el cobro de los importes adeudados.

Por su parte, el aviso previo a juicio remitido en fecha 31 de marzo del 2000, hacía saber a la usuaria que se procedía a remitir su legajo al Departamento de Legales de Telefónica de Argentina S.A. con el objeto de radicar la pertinente demanda judicial en su contra. Asimismo, se le comunicaba que se procedería a informar a la Centralizadora de Datos de créditos su situación de deudora, lo cual implicaría la traba de futuras operaciones de créditos de comercio y entidades crediticias.

Dada la envergadura de los términos de ambas intimaciones de pago, resulta cuestionable por parte de la empresa involucrada, encomendar simultáneamente el cobro de una única deuda a dos estudios jurídicos externos diferentes.

Ante tal situación se desprende palmariamente que T.A.S.A. estaría exigiendo un doble pago sobre un único importe adeudado, toda vez que cada uno de los citados estudios poseen los pertinentes poderes para actuar en representación de la compañía en cuestión.

En tal contexto, con la finalidad de brindar una adecuada protección de los derechos, no sólo a la usuaria damnificada sino a todos los abonados telefónicos de la República Argentina, devino necesario recomendar a la Comisión Nacional de Comunicaciones que

arbitrara todos los medios pertinentes a fin de que Telefónica de Argentina S.A. cesara en la conducta de exigir por dos vías diferentes el pago de la misma deuda.

2.12. Denuncia sobre prácticas empresariales que afectan la libre competencia

Con motivo de la presentación formulada por una empresa de telefonía celular móvil denunciando las conductas anticompetitivas, distorsivas del mercado de las telecomunicaciones y discriminatorias, llevadas a cabo por otras prestadoras del servicio de telefonía celular móvil y de telefonía básica, y entendiendo que las mismas afectaron en forma directa al universo de usuarios del servicio celular prestado por la denunciante, se solicitaron informes a las compañías involucradas y a la Autoridad de Control.

Efectuado el análisis de la documentación recibida y no resultando acorde la contestación suministrada por la CNC al pedido de informes remitido por esta Institución, se cursó una nueva nota al Organismo poniendo en su conocimiento el criterio sustentado por el Defensor del Pueblo de la Nación en cuanto al servicio de telefonía móvil celular.

Se afirmó que el servicio celular es un servicio necesario y útil en la sociedad moderna actual que exige y reclama calidad, bienestar y ser partícipe de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías. Es un servicio que ha de presentarse con continuidad, permanencia con precios razonables, con ciertos niveles de calidad, *en condiciones de igualdad*.

Asimismo, se precisaron los siguientes aspectos en torno a la interconexión de redes de servicios de radiocomunicaciones móviles. En primer término, se señaló que corresponde impedir que el deber de conexión juegue a favor del operador histórico o ya establecido, en razón de que resulta evidente que con ello la implantación efectiva de la competencia o se hace más difícil o se imposibilita de plano.

Respecto al acceso a las redes, se señaló que debería facilitarse a los operadores de servicios (con o sin red propia) utilizando como propios elementos de una red ajena. También debe tenerse presente la exigencia de adecuarse a los principios de no discriminación, transparencia, objetividad y proporcionalidad de manera tal que las condiciones impuestas deberían ser similares a las que disfrutaban los titulares de la red para sus propios servicios. Ellos no podrían ampararse en su titularidad para prestar servicios en condiciones diferentes de las ofrecidas a los suministradores de servicios concurrentes que operan sobre dicha red. En este punto resulta vital la intervención de la Autoridad de Aplicación en beneficio de los ciudadanos y de las condiciones de competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Mereció especial atención la situación real en la que se encuentran las prestadoras de telefonía móvil en nuestro país, en cuanto la conexión de sus redes. Se indicó que, *la interconexión es una necesidad para todos los operadores de redes y servicios. Se trata de permitir a los abonados de uno u otro servicio telefónico -básico y/o celular- la comunicación con cualquier abonado de una u otra compañía en condiciones de igualdad*.

Debe garantizarse el acceso a las redes y el derecho de interconexión recíproco. Estas garantías son, a su vez, avales de la plena prestación del servicio por las distintas compañías y

del acceso de todos los usuarios a un servicio en igualdad de condiciones, independientemente de la empresa que lo preste.

Sin embargo, tal como se presentaría el escenario de los usuarios del servicio celular móvil, la citada igualdad de condiciones parecería encontrarse distorsionada.

En consecuencia, se solicitó a la CNC que precisara qué entiende esa Autoridad de Control por garantía de condiciones equitativas de competencia y condiciones no discriminatorias. Asimismo, se le requirió que señalara si entiende que todos los usuarios de servicios celulares móviles se encuentran objetivamente en igualdad de condiciones, teniendo en cuenta la situación de cada una de las prestadoras respecto a la interconexión de sus redes. Por último, tomando en cuenta que existirían prestadoras con posición dominante, se le solicitó que indicara si esa Comisión realizó los controles correspondientes a efectos de asegurar la efectiva competencia y, en consecuencia, garantizar a todos los abonados a servicios celulares móviles la igualdad de condiciones y no discriminación, independientemente de la empresa que lo preste.

El Organismo de Control finalmente respondió la requisitoria limitándose a indicar que, mediante Dictamen N° 9243 GJNR/2000 efectuó el siguiente análisis: El Título III de la Ley de Telecomunicaciones hace referencia a los Servicios de Telecomunicaciones sin distinguir entre unos y otros, regulando el tema bajo análisis a través de los artículos 40 y 41.

A criterio del Organismo Asesor "...todos los servicios de telecomunicaciones se encuentran sujetos a la aplicación de la Ley de Telecomunicaciones con exclusión de las normas que se refiere el artículo 5° del Decreto N° 731/89, modificado por su similar 59/90 (...). Asimismo cabe considerar que el reciente dictado del Decreto N° 764/00 (...) que dispone que «en caso que el servicio requiera la utilización de espacios de dominio público, la licencia no presupone la obligación de la autoridad de garantizar su disponibilidad. La Autoridad de Aplicación hará sus mejores esfuerzos para que dicho recurso sea asignado por la autoridad competente en la materia»”

Por último, precisó que “se proyectó nota a fin de responder a la inquietud planteada por la citada empresa, la que se encuentra a consideración del Presidente del Organismo”.

Atento los términos de esta contestación, se realizaron algunas consideraciones.

La denuncia incoada por CRM data del 21 de junio de 2000, fecha en la que se encontraba en plena vigencia el RNI aprobado como anexo al artículo 3° del Decreto N° 266/98. Dicho cuerpo legal establecía en sus artículos 6° y 7°, el procedimiento para solicitar la intervención de la Autoridad de Aplicación en caso de no arribarse a un acuerdo en los precios, términos y condiciones dentro de un plazo de sesenta (60) días corridos de la solicitud formal de interconexión, como los plazos para que la Autoridad de Aplicación decidiera.

En relación con este tópico se destacó que, si bien CRM se presentó en tiempo y forma, esa Comisión no se habría expedido en los plazos dispuestos en el citado reglamento.

Si bien actualmente se encuentra en vigencia el Decreto N° 764/00, cuyo Anexo II ordenó el nuevo Reglamento Nacional de Interconexión (RNI), no es menos cierto que ese Organismo de Control no brindó respuestas suficientes a las requisitorias cursadas por esta Institución.

En atención a lo expuesto, resultó necesario tomar vista del expediente iniciado por la Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. A tales fines personal de esta Institución se hizo presente en la Comisión Nacional de Comunicaciones, oportunidad en la que se informó que el Expediente en trato fue elevado en fecha 14/09/00 a la Secretaría de Comunicaciones del Ministerio de Infraestructura y Vivienda de la Nación.

Consecuentemente, se solicitó al Secretario de Comunicaciones tomar vista del citado expediente. Del mismo surgió que, en fecha 31/08/00, el Area de Coordinación y despacho de la CNC encargó -por disposición del Presidente de la CNC- a la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias su preferente intervención en orden a producir respuesta a los interrogantes planteados por el Defensor del Pueblo, requiriendo para ello, la intervención de otras áreas específicas.

A su vez, la Gerente de Asuntos Jurídicos y Normas Regulatorias solicitó a la Gerencia de Control su preferente intervención a los efectos de que tenga a bien aportar la información necesaria para poder así dar respuesta a la solicitud de esta Institución.

Finalmente, la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias elaboró el Dictamen N° 09238 en el que, en primer término, realizó una reseña del trámite impulsado al reclamo incoado por CRM, deslizando además que a la fecha de emisión del dictamen se encuentran en vigencia las disposiciones del Decreto N° 764/00.

Concatenadamente aseveró que toda vez que el Anexo II del mentado Decreto reglamentó el nuevo RNI, "...la presente situación debe ser analizada a la luz de las prescripciones incluidas en este cuerpo normativo".

En lo que refiere a la situación fáctica, indicó que "La intención o voluntad de interconexión de CRM de su red con la de TP y TCP parece, teniendo a la vista los antecedentes que las partes presentaron en estas actuaciones, viable, posible, y hasta lógica en el marco del desarrollo de la prestación de servicios de telecomunicaciones".

Puntualizó "*Es más, debe tenerse presente que actualmente las redes de estos prestadores se encuentran conectadas pero no en forma directa, sino que la misma se realiza de una trama de la Red de Telefonía Fija de los prestadores de ese servicio*"

Agregó que la interconexión de las redes posibilita "*...la mejora en la prestación de los servicios a sus clientes, ya que el acceso de los clientes de una de las empresas se haría directamente a la del otro sin tener que interconectarse previamente con la de un tercer operador (...)* ninguna de las empresas denunciadas desvirtúa el punto indicado en la denuncia por CRM en que su tráfico, a las otras empresas prestadoras de SRCM, deba ser canalizado a través de la red de prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, redundando en un mayor costo que deban asumir los clientes de la misma".

También señaló que "...la demora en la concreción de un acuerdo definitivo entre las partes tenga como consecuencia directa el mantenimiento de las actuales condiciones de conexión que significan un accionar menos competitivo y más costoso para CRM frente a los otros prestadores del servicio".

Por último concluyó que del análisis de los actuados no surgen móviles justificantes que impidan que TP y TCP accedan a la petición de CRM, entendiendo que la misma resulta lógica y merece el amparo de la Autoridad.

En el mismo orden de ideas, la Asesoría infirió que el plazo transcurrido sería en exceso muy superior al que normalmente pudieran necesitar las partes involucradas para llegar a un convenio de las características aquí ventiladas.

Sometió a consideración de la Secretaría de Comunicaciones la decisión de la imputación de una sanción en el marco de lo normado por el artículo 32, punto b) del Anexo II del Decreto N° 764/00. Esto es, dilación injustificada a proporcionar la conexión física y funcional de las redes.

Como corolario precisó que "...esta Asesoría Jurídica entiende que salvo distinto criterio de la Autoridad de Aplicación, se debería hacer lugar a la denuncia presentada por CRM, debiéndose intimar a las partes denunciadas a que en el plazo de diez días hábiles administrativos (plazo general establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos) procedan a otorgar la conexión de sus respectivas redes con las de CRM, debiendo asimismo las partes dentro de ese mismo plazo fijar condiciones económicas del acuerdo de interconexión conforme los principios vigentes, no pudiendo en esta instancia determinarse los mismos por no haber acompañado las partes antecedente alguno sobre ello. Cabe indicar que la Autoridad de Aplicación podrá utilizar el procedimiento descrito en el punto 8.2 del RNI vigente en el caso de creerlo oportuno ante los antecedentes de hecho y de derecho aquí desarrollados".

Paralelamente a las gestiones llevadas a cabo por esta Defensoría el Presidente de la Comisión Nacional de Comunicaciones remitió una nueva nota, rectificando los términos de su anterior, e informado al Defensor del Pueblo las actuaciones efectuadas por ese Organismo.

En primer término hizo mención al Dictamen N° 9238 GJNR/00. Dejó sentado que el Expediente EXPCNC E. 7519/00 fue remitido (en fecha 14/09/00) a la Secretaría de Comunicaciones a efectos de que tome la debida intervención, reseñando también la solicitud de información complementaria que había cursado la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias a la Gerencia de Control, con relación a las tareas de fiscalización llevadas a cabo, a fin de "...asegurar la efectiva competencia y garantizar la igualdad de condiciones y no discriminación a los abonados a servicios celulares".

En segundo término (esto es, luego de hacer referencia a los aspectos omitidos en la anterior respuesta a esta Defensoría), la Comisión Nacional de Comunicaciones procedió a dar respuesta a los puntos requeridos, indicando que "...el alcance y respeto de las condiciones de competencia y no-discriminación entre prestadores se encuentra claramente

establecido en el marco regulatorio dictado a través del Decreto N° 764/00, debiendo en consecuencia remitirse a lo allí establecido”.

En torno a este punto, resulta del caso señalar que, de lo antedicho, se desprende claramente que el Organismo de Control no dio contestación en tiempo y forma a esta Institución, toda vez que la requisitoria cursada a fin de que se expida sobre cuestiones elementales **en lo que hace a la protección de los usuarios, fue de fecha anterior al dictado del Decreto N° 764/00.**

Asimismo, el Ente Regulador entendió que a la fecha (7/11/00) “...no existe un prestador del Servicio de Telefonía Móvil que cuente con poder dominante en el mercado, habiendo solo prestadores con poder significativo de acuerdo al alcance que la norma precitada le da a esos términos. En ese sentido la igualdad de condiciones y nivel de competencia entre las empresas garantiza libertad de elección por parte de los clientes. Por otro lado este organismo se encuentra a la fecha efectuando programas de auditoría y controles, sobre distintos puntos de evaluación, como por ejemplo, subsidios cruzados y convenio de interconexión entre prestadores”.

En consecuencia, y dada la situación de incertidumbre en que se encuentran actualmente los usuarios del servicio celular, toda vez que a la fecha no se ha expedido la Autoridad competente en lo que refiere a la igualdad de condiciones y no discriminación a los abonados a servicios celulares, correspondió recomendar a la Autoridad de Aplicación que: a) Tome inmediata intervención en la cuestión planteada por CRM, procediendo a convocar a las partes a una audiencia, en los términos del punto 8.2 del RNI vigente; y b) Evalúe el actuar de la Comisión Nacional de Comunicaciones en cuanto al trámite brindado a la reclamación incoada por CRM en fecha 21 de junio del 2000, a fin de determinar si la entonces Autoridad de Aplicación dio adecuado cumplimiento a lo normado por el RNI vigente al momento de los hechos.

Ante la falta de contestación en tiempo y forma de parte de la S.C., debieron cursarse dos reiteraciones, recibándose, como única respuesta, una nota firmada por el Secretario de Comunicaciones, en la cual señalaba que ese organismo se encontraba a la espera del resultado de las negociaciones que estarían llevando a cabo las empresas involucradas.

Ante la escueta respuesta suministrada por la citada Secretaría se cursó una nota al Ministerio de Economía, comunicándole la gestión llevada a cabo por la Defensoría, y precisando el criterio sustentado por el Defensor del Pueblo de la Nación en lo que refiere a la interconexión de redes.

En ese orden de ideas, se indicó que la finalidad fundamental de la interconexión consiste en garantizar la comunicación entre los usuarios, en condiciones de igualdad y con arreglo al principio de leal competencia entre todos los operadores. Estos preceptos, cubren, por tanto, uno de los capítulos no sólo de mayor significación, sino realmente insoslayables, a la hora de permitir y hacer efectiva una auténtica liberalización del sector de las telecomunicaciones y su real apertura a la competencia.

Como es sabido, en los sectores en los que existen infraestructuras de red, la única posibilidad de asegurar una efectiva competencia, es permitir el acceso a las mismas de terceros operadores económicos, de manera que aquéllas puedan ser utilizadas en condiciones de transparencia, no discriminación y a precios razonables.

Concatenadamente, cuadra precisar que el principio general de interconexión se concreta a través de los acuerdos que se celebrarán libremente entre las partes, es decir, entre los operadores del mercado, reservándose al Gobierno la facultad de instar, incluso ordenar -en protección de los intereses públicos- la interconexión ante la falta de acuerdo entre las partes en plazos razonables.

Lo expuesto se encuentra plasmado en el Capítulo III, de la intervención de la Autoridad de Aplicación, funciones y procedimientos, del Decreto N° 764/00 de desregulación de los servicios, puntualmente en el artículo 8° del bloque legal.

Consecuentemente, y siguiendo una misma línea argumental, resultaría criterioso que la Autoridad de Aplicación, habida cuenta del tiempo transcurrido desde la presentación efectuada por la Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. (20-06-00), y dada la magnitud de intereses involucrados, que ordene la conexión física y funcional y la aplicación de precios, términos y condiciones que correspondan, a fin de equilibrar el mercado.

3. Servicio de Cable y Defensa de la Competencia y del Consumidor

En referencia a las quejas vinculadas a la prestación del servicio de televisión por cable, debe señalarse que, en su mayoría, los inconvenientes planteados por los usuarios pueden resumirse en el detalle que a continuación se enuncia:

- 1) Cobro por parte de la empresa por programación extra (mundial de fútbol).
- 2) Interferencias en la recepción de la señal.
- 3) Diferencias en los montos facturados con motivo de sistemas promocionales establecidos por las empresas prestadoras.
- 4) Irregularidades en el otorgamiento de licencias de televisión por cable.
- 5) Competencia desleal entre empresas licenciatarias.
- 6) Anulación de emisión de determinados canales.
- 7) Excesos de publicidad.
- 8) Facturación incorrecta ante la solicitud de baja del servicio.

Al respecto, debe indicarse que no en todos los casos resultó similar el tratamiento brindado a las quejas por parte de esta Institución, ya que, de acuerdo al caso en particular, se solicitaron informes a las empresas involucradas, a la Comisión Nacional de Comunicaciones, o al Comité Federal de Radiodifusión, mientras que en otros casos se dispuso la derivación de las actuaciones a la Dirección Nacional o a la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor.

4. Servicio Postal

En referencia a este servicio, debe destacarse que la actividad postal no posee un verdadero marco regulatorio aplicable de manera integral a todos los sujetos y actividades que comprende, sino que por el contrario puede observarse la existencia de una multiplicidad de normas, la mayoría emanadas del Poder Ejecutivo, que se suceden a través del tiempo para ser aplicadas a las nuevas situaciones presentadas.

Este desorden normativo, favorece la superposición de regulaciones, o a la inversa, la aparición de situaciones no contempladas a las que debió darse necesariamente tratamiento. Todo ello se vería solucionado de dictarse un marco regulatorio que permitiera albergar en un solo cuerpo, todas las disposiciones relativas al sistema postal argentino, comprendiendo asimismo, al ente regulador respectivo.

No debe dejar de señalarse muy especialmente, la inexistencia de un Reglamento del Usuario y del ya referido marco regulatorio postal, ambos elementos esenciales para el correcto funcionamiento de cualquier servicio público.

4.1. Inconvenientes más asiduamente planteados

En referencia a los reclamos que habitualmente se reciben en materia de servicio postal, puede indicarse que los mismos se originan básicamente en las siguientes circunstancias:

- 1) Pérdida de correspondencia: abarca cartas en sus distintas categorías, impresos y encomiendas, tanto de carácter nacional como internacional.
 - 2) Violación de correspondencia: abarca cartas en sus distintas categorías, impresos y encomiendas, tanto de carácter nacional como internacional.
 - 3) Desacuerdo con la indemnización recibida por pérdida de correspondencia.
 - 4) Irregularidades en la entrega o en el reintegro del importe al librador de giros postales.
 - 5) Excesiva demora en la entrega de correspondencia.
 - 6) Falta de entrega al remitente en casos de avisos de retorno.
 - 7) Deficiencias en el servicio de telegramas.
 - 8) Costo excesivo de los servicios prestados por el Correo Argentino.
 - 9) Deficiente atención al público en oficinas postales.
 - 10) Costo excesivo del servicio de casilla de correo.
 - 11) Deficiencias en el servicio prestado por correos privados.
 - 12) Pérdida o falta de recepción en término de facturas de servicios públicos y documentos con vencimiento.
-

4.2. Resultado de la gestión desarrollada por el Defensor del Pueblo de la Nación

Cabe destacar que durante el año 2000, se iniciaron diversas actuaciones de oficio, en torno a las pautas que básicamente deberían tomarse en cuenta a los fines de optimizar el servicio postal. Entre ellas, pueden referirse las investigaciones vinculadas a la asignación de recursos para el desempeño de las funciones de control de la prestación de servicios postales a cargo de la Gerencia de Servicios Postales de la C.N.C., y a las condiciones de calidad y eficiencia en la prestación del servicio de correos por parte del Correo Argentino S.A. También se ha iniciado una actuación de oficio tendiente a tratar la problemática relacionada con la pérdida de correspondencia y falta de atención a los reclamos por parte del Correo Argentino S.A. Finalmente, resta señalar que se han propiciado otras investigaciones tendientes a analizar el proyecto de nuevo Marco Regulatorio y la celebración de Audiencia Pública, como también las consecuencias que podría generar la propuesta de fusión de las empresas Correo Argentino y OCA.

Debe mencionarse también la recomendación formulada con motivo de haberse detectado, a raíz del extravío de una carta enviada bajo la modalidad "Carta Simple", serias irregularidades en la operatoria de la empresa.

A través de las quejas recibidas en esta Institución, y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el comienzo de la gestión del concesionario, puede realizarse un primer balance del resultado de su actividad hasta el presente.

La pérdida y/o violación de correspondencia ha sido denunciada repetidamente por los usuarios del servicio, por lo que ocupa el primer lugar entre las quejas recibidas.

4.3. Correspondencia simple

En lo referente a la correspondencia simple, es decir, aquella comprendida en el denominado Servicio Postal Básico Universal, esta Institución efectuó una recomendación a la Comisión Nacional de Comunicaciones, para que en su carácter de Ente de Control de las empresas postales, verifique si la empresa Correo Argentino S.A. realiza los controles necesarios, en forma permanente, tendientes a asegurar que no se repitan las disfuncionalidades sufridas por el interesado, por lo que dicho organismo a su vez hizo una recomendación de carácter general a la empresa a fin de que, en lo sucesivo, situaciones como las descriptas por el reclamante, sean evitadas.

Al persistir los problemas denunciados por el interesado, se efectuó una nueva recomendación, esta vez a la propia empresa Correo Argentino, a fin de que realizara controles permanentes con el objetivo de evitar la discontinuidad en la entrega de las revistas a las cuales se halla suscripto el interesado (pérdida de correspondencia), toda vez que ha quedado en evidencia, a través de las investigaciones realizadas, que tales disfuncionalidades ocurren ante la falta de cumplimiento de dichos controles.

En su respuesta la empresa manifestó que no adoptaría la recomendación efectuada, haciendo la salvedad de que no consentiría la misma, y solicitando que las razones que allí

alega, sean tenidas presentes por el Defensor del Pueblo de la Nación a fin de que se admita que la empresa postal “no debe cumplir” (*sic*) la recomendación efectuada.

Al exponer su descargo, la empresa asume una línea argumental que luego será reiterada en otras actuaciones, donde con términos casi idénticos declara su falta de responsabilidad por irregularidades en la entrega de envíos simples ya que la misma “no se encuentra contenida en la legislación postal”, amparándose para ello en una interpretación de la reglamentación del artículo 30 de la Ley de Correos efectuada por el Decreto N° 151/74, donde no se incluye a la correspondencia simple entre los casos susceptibles de generar responsabilidad.

Por tal motivo, se formuló una recomendación a la Comisión Nacional de Comunicaciones a fin de que se aboque a implementar los controles pertinentes para que el Correo Argentino S.A. rectifique o cambie los actuales procedimientos y circuitos postales, con relación a los envíos postales impuestos bajo la modalidad simple.

A la fecha, se continúan las gestiones tendientes a que el Correo Argentino S.A. implemente sistemas de gestión de calidad que corrijan las deficiencias denunciadas por los usuarios del servicio.

4.4. Carta rápida

Párrafo aparte merece la llamada “carta rápida”. En efecto, se trata de un producto **no autorizado por el Ente Regulador, de dudoso beneficio para el usuario y costo excesivo en función de sus ventajas**, que denota una actitud por lo menos equívoca por parte de la empresa que pretende revestirlo de atributos (celeridad en su tratamiento y en la entrega) que en rigor debió extender al procesamiento de toda su correspondencia simple, lo que constituye una desvirtuación de las condiciones pactadas en el contrato de concesión.

Como consecuencia de lo antedicho, se formuló una recomendación a la Comisión Nacional de Comunicaciones a los efectos de que dispusiera la realización de una auditoría sobre Correo Argentino S.A., tendiente a determinar la calidad de sus servicios, y la supresión del servicio denominado “carta rápida”.

La referida actuación se encuentra actualmente a la espera de los resultados que arroje el tratamiento del proyecto de marco regulatorio del servicio.

4.5. El Ente Regulador Postal

La Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones, hizo llegar a esta Institución un informe sobre la evolución de la situación presupuestaria de dicho organismo. En este informe la gerencia alega la falta de presupuesto “para afrontar las erogaciones mínimas necesarias para llevar a cabo las Misiones establecidas por el Estado Nacional como controlador de los Servicios Postales”, hecho que, de confirmarse, implicaría la incapacidad de hecho del citado Ente para desempeñar sus funciones específicas, con las graves consecuencias que ello supone.

Es una realidad verificable en las quejas formuladas ante esta Defensoría, que los distintos problemas planteados por los usuarios del servicio postal jamás merecieron una investigación a fondo de los sistemas operativos de la empresa Correo Argentino, sino que la actividad del Ente solo se redujo a formular burocráticos pedidos de informes a la empresa y a trasladar al cliente sus respuestas, sin realizar controles “in situ” para ratificar la verosimilitud de la respuesta.

Solo recientemente, en ocasión de la queja que diera origen a una actuación en la que se formulara una Recomendación al Ente, éste dispuso una auditoría al Correo Argentino con relación al producto denominado “Carta Rápida” la que, como a quedado dicho, debió ser impugnada por esta Institución en razón de su deficiente metodología para detectar el origen de las fallas.

A consecuencia de las investigaciones realizadas en diversas actuaciones, esta Institución pudo detectar serias falencias en la capacidad operativa del Ente de Contralor, la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones, por lo cual se consideró necesario la apertura de una actuación de oficio caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre Insuficiente asignación de recursos para el desempeño de las funciones de control de la prestación de servicios postales a cargo de la Gerencia de Servicios Postales de la C.N.C.”, que al presente se halla en pleno trámite.

Sin embargo, y de la información obtenida hasta el momento, surgiría un alarmante deterioro en el nivel de operatividad del Ente Regulador, justamente en el momento en que por la privatización del Correo Oficial operada en el año 1997, el nivel de crecimiento de la actividad postal y el aumento en el número de permissionarios, las necesidades de control resultan acrecentadas.

Es necesario recalcar entonces este aspecto de la cuestión: Como contrapartida del aumento de las necesidades de control se observa una paralela y correlativa disminución de las capacidades operativas del Ente a través del estrangulamiento de sus recursos financieros, lo que debemos admitir que se halla fuera de toda lógica y en abierta contradicción con expresas normas constitucionales y legales.

Esto último sin perjuicio de las disfuncionalidades observadas por esta Institución a través de las quejas que se le formulan, y que revelan la necesidad de implementar estrictos procedimientos de control de la calidad de los servicios postales.

Por último, se debe recalcar que, si bien la pérdida por parte de un ente regulador de la capacidad para desarrollar sus funciones específicas es un hecho grave para los respectivos clientes del servicio, por vulnerar sus derechos como consumidores, implica además el incumplimiento por parte del Estado de ineludibles funciones de carácter social y promocional, representadas en este caso, fundamentalmente, por el Servicio Postal Básico Universal, cuya calidad actual no se halla a la altura de las expectativas públicas.

Es, por lo tanto, imprescindible que paralelamente a la puesta en vigencia de un nuevo marco regulatorio, se dote a la Gerencia Postal de la Comisión Nacional de Comunicaciones de todos los medios necesarios para asegurar un eficaz control de su cumplimiento.

4.6. La seguridad de los envíos postales

El tema de la seguridad de los envíos postales ha sido materia de permanente preocupación por parte del Defensor del Pueblo de la Nación.

El artículo 18 de la Constitución Nacional garantiza la inviolabilidad de la correspondencia y de los papeles privados. Esta garantía otorgada a la correspondencia por el precepto mencionado, resulta esencial para resguardar la intimidad de las personas y la seguridad de las transacciones, potencialmente en peligro frente a su conducción por terceros.

La Ley de Correos N° 20.216 por su parte, establece que “La inviolabilidad de los envíos postales, importa la obligación de no abrirlos, apoderarse de ellos, suprimirlos, dañarlos o desviarlos intencionalmente de su curso, ni tratar de conocer su contenido, así como de no hacer trascender quiénes mantienen relaciones entre sí o dar ocasión para que otros cometan tales infracciones. Todo empleado o persona afectada al servicio, está obligada a prestar juramento de guardar estrictamente el secreto postal”.

Sin embargo, pese a las expresas disposiciones constitucionales y legales sobre la materia, las quejas que a diario esta Institución recibe muestran que la realidad transcurre por carriles diferentes.

Una de las razones alegadas con mayor frecuencia por el Correo Argentino es, en el caso de envíos internacionales, que el hecho dañoso tuvo lugar fuera de su ámbito de control, es decir, se atribuye la responsabilidad a la administración postal de origen. Ello no obstante, no se aportan constancias del correspondiente reclamo a esta, ni de su respectiva respuesta.

Si el envío en cambio tuvo el carácter de simple, todo es más fácil. Bastará aludir como eximente a la entrega “bajo puerta” y manifestar que no se trata de un “envío de control”, para que la responsabilidad de la empresa comience a disiparse.

Pero si se trata de envíos de control donde debe observarse la exigencia de la firma de su receptor en la respectiva planilla, las dificultades para el reclamante se trasladan a la imposibilidad de probar que la firma que luce en el casillero correspondiente no pertenece a persona alguna que lo conozca y que pueda responsabilizarse por la pérdida.

Por último, si el reclamante manifiesta que su carta contenía elementos de valor no declarados (por ejemplo un cheque), se le aplican con todo su peso los artículos 11 y 31 de la ley 20216 que exoneran de responsabilidad a la empresa en estos casos, juntamente con el artículo 66 del Reglamento General sobre Reclamaciones, Quejas, Denuncias y Pedidos de Informes aprobado por Resolución N° 2224 ENCOTEL/82, que prevé que “...la sola declaración del remitente de que el envío llevaba objetos en infracción, eximirá a la empresa de toda responsabilidad pecuniaria...”.

La situación descripta denota entonces que la empresa Correo Argentino resulta impotente para asegurar la integridad de los envíos que se le confían conforme así lo expresa el mandato legal, o bien incurre al menos en una actitud negligente al tolerar estos hechos delictivos dentro de su ámbito de control sin proceder a efectuar la correspondiente investigación.

También incurre en permisividad el Ente Regulador que se limita a reproducir los argumentos del concesionario sin exigir ni realizar por sí la investigación estricta y profunda de los hechos.

Se olvida de este modo, que la exención legal de responsabilidad indemnizatoria a favor de la empresa no equivale a relevarla de su deber de custodiar la integridad de los envíos, también establecida expresamente por la ley.

Así, el futuro marco regulatorio deberá contemplar expresamente los aspectos referidos a la seguridad de la correspondencia nacional e internacional, tanto en lo referido a su inviolabilidad como a su integridad o pérdida. Deberá establecer en todos los casos la obligación del prestador de adoptar medidas preventivas eficaces, y producido el hecho, investigarlo y dar cuenta de los resultados a que se arribe, como asimismo de las acciones correctivas implementadas, no admitiéndose como eximente de esta obligación la irresponsabilidad resarcitoria legalmente establecida a favor de la empresa.

5. Servicios Viales

Los reclamos más frecuentes durante el transcurso del año 2000 en cuestiones relativas a los servicios viales resultaron ser los siguientes:

- 1) Presunto exceso en tarifas de peaje
 - 2) Presunta falta de control de vehículos en ruta
 - 3) Presunta falta de reconocimiento de daños en vehículos siniestrados en rutas concesionadas
 - 4) Presunta falta de caminos alternativos en rutas concesionadas
 - 5) Presunta insuficiencia del mantenimiento en rutas (calzadas, banquetas, obras de arte, señalización vertical y horizontal, evacuación de aguas superficiales, falta de visibilidad y limpieza, etc.)
 - 6) Presuntos excesos en el control de tránsito por parte de los municipios.
 - 7) Presunta falta de seguridad en cruces a nivel de rutas nacionales con otras rutas y caminos
 - 8) Presunta falta de cruces peatonales en rutas nacionales.
 - 9) Presunto incumplimiento de pautas contractuales en concesiones viales.
 - 10) Presuntos perjuicios y afectación de derechos por emprendimientos viales en rutas nacionales (servidumbres y expropiaciones)
 - 11) Presunta deficiente prestación de servicios de auxilio y apoyo en concesiones viales
 - 12) Presuntos daños y perjuicios en propiedades por reconstrucción inadecuada de obras viales
-

5.1. Algunos casos puntuales

Presunto vencimiento de los plazos para que la empresa Francisco Paolini Construcciones concluya los trabajos de recuperación de la Ruta Nacional N° 158 en la Provincia de Córdoba y perjuicios por falta de reparación y mantenimiento en el tramo San Francisco - Río Cuarto.

El Defensor del Pueblo inició la presente actuación a raíz de la publicación efectuada en el diario “Puntal” de la localidad de Río Cuarto, provincia de Córdoba, titulada “Abandonaron la Ruta N° 158”, como así también por la presentación efectuada por el Senador Provincial señor Roberto Daniel Urquía, en las cuales se denuncian los graves perjuicios sufridos por los usuarios del corredor vial que une las localidades de San Francisco - Río Cuarto (R.N. 158).

Tales perjuicios se originan debido al precario estado en el que se encuentra la citada ruta nacional.

Dada la gravedad de los hechos, el Defensor del Pueblo de la Nación requirió informes a: Dirección Nacional de Vialidad, Superintendencia de Seguros de la Nación, Banco Central de la República Argentina, Intendencia Municipal de Río Cuarto e Intendencias de San Francisco, General Deheza, Villa María y Las Varillas.

También comisionó a agentes de la Institución para que se constituyan ante el Ministerio de Economía de la Nación, el Ministerio de Infraestructura y Vivienda de la Nación y en la Dirección Nacional de Vialidad.

Las medidas dispuestas se orientaron a realizar un profundo análisis sobre los hechos denunciados, realizándose posteriormente un informe del cual merecen resaltarse los siguiente puntos: la falta de mantenimiento y reparación de la Ruta N° 158 en el tramo en cuestión; la quiebra de Francisco Paolini Construcciones y la falta de control por parte de la Autoridad Competente.

Teniendo en cuenta los actos y circunstancias descriptas en el informe referido, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó al Ministerio de Infraestructura y Vivienda de la Nación que: a) Se arbitren las medidas pertinentes a fin de que se agilicen los trámites administrativos, en pos de brindar una solución mediata a todos los usuarios del tramo en cuestión, b) Se dicte, a la brevedad posible, el acto administrativo rescindiendo el contrato de concesión de obra pública - Sistema COT - Corredor 25, toda vez que los incumplimientos graves, abandono y además la declaración de quiebra indirecta de la firma Francisco Paolini Construcciones por no haber dado cumplimiento a su propuesta de acuerdo preventivo, encuadrarían dentro de las causas de extinción del contrato establecidas por el Artículo 56° del Pliego de Bases y Condiciones Generales para la Licitación de Concesiones de Obra Pública, y c) Se tomen las medidas del caso a los fines de comenzar a la brevedad posible las tareas de repavimentación completa de la Ruta N° 158.

5.2. Sistema Vial Interurbano Neuquén - Cipolletti

Se iniciaron los presentes actuados con motivo de la presentación que efectuó el señor Diputado Nacional Dr. Miguel A. Pichetto ante esta Institución, denunciando presuntas irregularidades en el marco de la ejecución del Contrato de Obra Pública suscripto entre el

Gobierno Nacional y la UTE “Caminos del Valle”, el 22 de diciembre de 1994, por el que se adjudicó el Corredor 29, Sistema Vial Interurbano Cipolletti-Neuquén.

El Diputado Nacional cuestionó las presuntas demoras injustificadas en la realización del cronograma de obras que el Organismo de Control y Fiscalización de Vialidad Nacional no ha realizado las tareas de supervisión, inspección y auditoría sobre las obligaciones del Ente Concesionario.

Asimismo, indicó que “...es necesario establecer si el Comitente ha controlado el Plan Contable de la concesionaria y ejercido las acciones para efectuar la Auditoría Externa del mismo, en un todo de acuerdo a lo preceptuado en los Pliegos licitatorios, que verifiquen **correspondencia y razonabilidad entre los niveles de inversión y cronogramas de Obra comprometidos** y que tienen una incidencia determinante en la fijación del peaje”.

Atento lo expuesto, el Legislador solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación toda vez que consideró desproporcionado el nivel tarifario que deben abonar las comunidades del Alto Valle de Río Negro y del Neuquén para transitar por el sistema vial en cuestión, máxime teniendo en cuenta que la Obra no tiene camino alternativo que facilite la intercomunicación entre las referidas provincias.

A fines de investigar la temática planteada se solicitaron informes al Concejo Deliberante de la Municipalidad de Cipolletti, Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, Defensora del Pueblo de la Ciudad del Neuquén, y el Defensor del Pueblo de la Provincia de Río Negro.

Del análisis de la documentación obtenida se elaboró un informe en el cual se destacan los siguientes puntos:

a) Las mayores preocupaciones de la comunidad de Cipolletti en el tema radican en:

- el costo del peaje;
- la falta de una tarifa especial para los residentes permanentes de las ciudades de Cipolletti y Neuquén, o para aquellos sectores de los mismos que se ven obligados a realizar un uso intensivo de los puentes;
- la falta de una vía de comunicación alternativa, exenta de peaje;
- la demora en la construcción del tercer puente, fundamentalmente por la incidencia que el costo de dicha obra tendría en el peaje que se cobra actualmente;
- la traza definitiva del tercer puente;
- el impacto ambiental ocasionado por la construcción.

b) Una vez determinadas las condiciones de la licitación, el régimen y modalidad de la concesión, el cronograma de actividades para cada sección a lo largo de todo el período de la concesión, el plan contable, la explotación, la previsión de ajustes de tarifas por razones de interés general, el sistema de control y el régimen de penalidades, cabría despejar los siguientes interrogantes que necesariamente se presentan:

- Si la ecuación económico-financiera aprobada por el concedente, reflejó el debido equilibrio a partir de las demoras en la ejecución de las obras conforme el cronograma de actividades establecido.
-

- Si se llevaron a cabo en forma rigurosa cada uno de los controles previstos en los pliegos.
- Si los ingresos directos recibidos por el Ente Concesionario mediante el cobro de peaje, a partir de las citadas demoras en la ejecución de las obras, fueron coincidentes con el servicio prestado a los usuarios.
- Si dada la especial situación que se planteó en torno a la construcción del tercer puente, no hubiese correspondido de parte del Concedente “...*modificar el monto de las tarifas de peaje, podrá pactarse la fijación de las nuevas tarifas (...) de manera de contemplar el interés general*”.
- Si la tarifa exigida a los usuarios durante todo el período en que las obras a realizar no fueron cumplidas, revistió el carácter de justa y razonable. En el caso, resulta necesario precisar los intereses en juego en toda determinación de una tarifa justa y razonable. Estos son: los de los usuarios o consumidores, los de la empresa concesionaria, y los de la sociedad en pleno.

Asimismo, en tal determinación inciden múltiples factores tales como el costo del servicio y el valor del servicio, la voluntad en la contratación, las condiciones de competitividad y la influencia de las anteriores tarifas aprobadas, entre otras.

Por último, y como colorario de lo expuesto, podría indicarse que la subordinación del carácter justo y razonable de las tarifas a apreciaciones económicas, que se sustentan en el ideal del precio óptimo, es una realidad tangible en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Razón ésta por la que la determinación económica de carácter justo y razonable de una tarifa es jurídicamente admitida.

Como primera conclusión, se entiende que si existieron demoras y/o incumplimientos en las obligaciones oportunamente pactadas entre la concesionaria y el concedente, y teniendo en cuenta que en el presente contrato el sistema de peaje refleja la fuente principal de ingresos del Ente Concesionario -entendiéndose como peaje a la contraprestación en dinero a percibir de los usuarios por la empresa en pago por la ejecución de las obras de conservación, mantenimiento, mejoramiento ampliación y explotación de el camino-, en los períodos durante los cuales no se efectuaron las obras previstas, se habría exigido una contraprestación a los usuarios que no se vio reflejada en los términos del contrato.

Consecuentemente, la ecuación económico-financiera se habría inclinado en favor del Concesionario. Lo expuesto se infiere ya que no habiéndose cumplimentado el cronograma de obras en tiempos oportunamente pactados, y no habiendo variado el monto de la tarifa desde el comienzo del cobro de peaje, los importes exigidos a los usuarios claramente no son coincidentes con las tareas realizadas en el corredor 29.

Por su parte, la Autoridad de Control ha demostrado una posición pasiva en cuanto a sus obligaciones, toda vez que, de acuerdo a lo informado por el Ministerio de Infraestructura y Vivienda en cuanto a las auditorías practicadas sobre los aspectos económico-financieros del contrato, indicó que “...**el Organo de Control contaba con Asistencia Externa en la materia mediante contratos de auditorías, habiéndose vencido el último el 31/10/99.**”

“Desde el inicio de la concesión, se desarrollaron diferentes verificaciones y controles, entre ellos las auditorías sobre los montos de inversión y conservación de rutina declarados

por la empresa para los primeros cuatro años del contrato. **En la actualidad, se practican controles básicos no integrales”.**

Ante tales expresiones, resulta claro que no habiéndose efectuado en forma adecuada los controles, no podría aseverarse que la tarifa exigida a los usuarios resultó razonable.

c) La conclusiones a las que se arribaron fueron:

- 1) La tarifa debe ser justa y razonable, y subordinarse al costo del servicio y al plan de inversión ejecutada.
- 2) En tal marco el contrato de concesión prevé para el caso en que “...*con posterioridad al inicio del cobro del peaje el Concedente, ya sea a iniciativa propia o a pedido fundado del Ente Concesionario, considerara que por razones de interés general fuera conveniente modificar el monto de las tarifas de peaje, podrá pactarse la fijación de las nuevas tarifas (...) de manera de contemplar el interés general*”.
- 3) Sí existieron demoras y/o incumplimiento de las obligaciones oportunamente pactadas entre la concesionaria y el concedente. Durante los períodos en los que no se efectuaron las obras previstas, se habría exigido una contraprestación a los usuarios, inconsistente con la situación alcanzada. Ello se confirmaría de acuerdo al análisis técnico-económico de la empresa.
- 4) Respecto de la evolución de la tarifa de peaje se determinó que la tarifa básica razonable de acuerdo al plan de inversiones realizado ascendería a \$0,50.
- 5) La empresa durante el ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 1999, distribuyó utilidades por \$1.000.000.

En base a ello, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó a la Secretaria de Obras Publicas del Ministerio de Infraestructura y Vivienda que: a) Se efectúe una urgente revisión tarifaria del corredor 29 Sistema Vial Interurbano Cipolletti - Neuquén de la Red Vial Nacional a los fines de determinar si la ecuación económico-financiera aprobada oportunamente por el Concedente actualmente favorece a la empresa; y b) Se tomen las medidas del caso a fin de que la Dirección Nacional de Vialidad provea el adecuado cumplimiento con las obligaciones de control.

6. Servicio de Gas

Los reclamos de los más frecuentes durante el transcurso del año 2000 en lo que respecta al servicio de distribución de gas fueron los siguientes:

- 1) Excesos en la facturación del servicio.
- 2) Errores en la medición.
- 3) Falta de respuesta a los reclamos interpuestos ante las empresas y ante el Enargas.
- 4) Falta de pago de las indemnizaciones en concepto de servidumbres de paso.

6.1. Actuaciones de oficio

El Defensor del Pueblo de la Nación promovió la actuación N° 4199/00 caratulada:

“Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación respecto a la presunta falta de reintegro a los frentistas, por parte de las distribuidoras, lo abonado en extensión de red de gas natural” a raíz de la publicación en el Boletín Oficial de la Resolución ENARGAS N° 1356/99. Esta resolución dispuso que las licenciatarias deberán reintegrar a los usuarios que hayan financiado y transferido al patrimonio de las mismas las redes de distribución, lo establecido en el Anexo I (para las obras realizadas en los años 1997/1998).

En el Visto de la citada resolución, se hace referencia a lo dispuesto por la Ley N° 24.076, las Resoluciones ENARGAS 35/93, 44/94, 355, 356, 358, 361, 368, 389, 406 y 417, todas del año 1996, 422/97 y 587/98.

Cabe destacarse que las Resoluciones 422/97 y 587/98 están referidas a las obras realizadas en los años 1996/1997.

Las Resoluciones N° 1356/99, 422/97 y 587/98 establecen la forma en que deberá realizarse la contraprestación. Asimismo se indica que deberá considerarse como parte de la misma los aportes de capital realizados por la licenciataria.

En los considerandos de las resoluciones citadas, se hace referencia a la necesidad de realizar auditorías de control, a fin de determinarse el efectivo cumplimiento del reintegro por parte de las distribuidoras.

En esta Institución se han recibido numerosas quejas referidas a la falta de reintegro, por parte de las distribuidoras de gas, a los usuarios que financiaron las redes de distribución, como así también referidas a la imposibilidad del pago de la red y la posible ejecución judicial de sus viviendas.

Resultó entonces pertinente solicitar al ENARGAS, que informe sobre el efectivo cumplimiento de las contraprestaciones por parte de las licenciatarias a los usuarios y el resultado de las auditorías realizadas.

Con la información recibida por parte del Ente y de las distribuidoras se elaboró un informe preliminar que arrojó las siguientes conclusiones:

“... Argentina es un país con importantes reservas gasíferas. No obstante el mercado de gas natural en la Argentina, plantea una desigualdad, injusta y distorsiva de la equidad económica, entre aquellos ciudadanos que se encuentran conectados a una red de gas natural y aquellos, los afectados, que no lo están”.

Nos encontramos con un mercado de gas natural donde las distribuidoras expandieron su negocio, es decir sus redes, a costa y en perjuicio de los intereses económicos de los usuarios a través de **una actitud complaciente y permisiva del Ente Regulador, Organismo que no ha querido entender que el derecho ha sido concebido para proteger al relativamente más débil (usuario) contra el relativamente más fuerte (distribuidoras).**

La permanente actitud de no información y la falta de claridad en la definición de los procedimientos implementada por el ENARGAS, la ausencia de políticas para desarrollar el mecanismo de Audiencia Pública en esta cuestión, como instrumento para defender a los usuarios y para la promoción de medios idóneos para facilitar el crecimiento del mercado de gas en una situación de equilibrio entre empresa y usuario, demostraría el apartamiento al cumplimiento de sus funciones específicas encomendadas por la ley.

En el período comprendido entre el año 1993 y 1999 fueron incorporados a la red la alrededor de un millón de usuarios residenciales por parte de las licenciatarias; infiriendo de los datos recabados que el pago de las redes recae sobre los usuarios del servicio a través de diferentes modalidades, abonando el nuevo cliente por las obras desde quinientos pesos \$500 a \$1.200, siendo el promedio ponderado \$850 por usuario.

En el mismo período, las contraprestaciones que debieron efectuar las distribuidoras por las transferencias de las redes a su patrimonio según las resoluciones ENARGAS citadas, promedian en volumen 1000 m³, lo que equivaldría en valor monetario a \$150.

De lo expuesto, se infiere que la transferencia de rentas de los usuarios a las distribuidoras, ha sido en el período 1993/1999 de **\$700.000.000**.

Esta transferencia se ve agravada (incrementando su monto) puesto que el ENARGAS no posee hasta el momento los resultados de las auditorías que debía efectuar para verificar el efectivo cumplimiento de las contraprestaciones que deben realizar las distribuidoras a los usuarios por el financiamiento de la red.

A modo de síntesis, de lo visto y analizado se desprende:

- La ausencia de políticas para desarrollar el mecanismo de Audiencia Pública en esta cuestión, demostraría el apartamiento al cumplimiento de sus funciones específicas encomendadas por la ley al Ente de Control.
- La red de gas está capacitada para abastecer a un número mayor de hogares, pero la relación entre usuarios conectados y usuarios potenciales año tras año no mejora. De tal manera, el sistema de ampliación de redes excluye a aquellos usuarios que no pueden afrontar los costos de las obras.
- Cada nuevo usuario que se incorpora al sistema, representa una evidente expansión del negocio de las licenciatarias.
- La magnitud de la cifra mencionada en concepto de transferencia, conjuntamente con la demora en la verificación de la efectiva contraprestación a los usuarios por parte de las distribuidoras, afianzan la idea de que el Ente debería adoptar una posición más enérgica y expeditiva en salvaguarda de los intereses de los consumidores.
- Toda vez que la normativa dictada por el Ente para llevar a cabo las obras de ampliación y/o extensión de redes resulta al menos de difícil comprensión para los nuevos usuarios, deberían simplificarse los mecanismos dispuestos, como así también la información al respecto que debe ser simple, clara y de difusión masiva.
- De toda la documentación analizada se podría inferir que en el mercado de gas las empresas distribuidoras gozan de una posición dominante, toda vez que no se encuentran expuestas a una situación de competencia substancial (Ley N° 29.233). Siguiendo idéntica línea argumental, se podría indicar que el acceso al servicio de gas se supeditaría a las decisiones adoptadas por parte de las prestadoras históricas (dominantes), situación ésta que afectaría tanto la generación de mayor competencia (ingreso de nuevos actores) como al universo de usuarios.

Como una de las graves consecuencias que trajeron las modalidades implementadas para la realización de las obras de extensión de redes de gas, en la actualidad, miles de

familias estarían por perder su propiedad a raíz de los juicios ejecutivos iniciados por empresas subcontratistas que construyeron las mismas. Se les reclaman deudas con intereses y moras que oscilan entre los \$2.000 a \$20.000”.

La actuación continúa tramitándose a fin de elaborarse las conclusiones finales.

6.2. Investigación sobre el Mercado de Gas Natural Comprimido (G.N.C.)

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación, remitió una nota a esta Institución, en la cual se advirtió sobre el llamado a concurso público del ENARGAS para la implementación del sistema de tarjeta inteligente para el procedimiento de conversión, revisión anual, modificación o baja de equipos para GNC. La finalidad del concurso fue la provisión, implementación y operación de un sistema integrado de control del universo de actores de GNC, que comprende aproximadamente a más de 500.000 usuarios.

En la referida nota, se señaló que existirían una serie de irregularidades en el pliego de bases y condiciones. Entre otras cuestiones se especificó que la prestación del servicio se realizará en forma monopólica, donde el precio no merece consideración alguna, resultando ello en desmedro de los usuarios quienes en definitiva deberán hacerse cargo del servicio. Ante esto, el Defensor del Pueblo inició una actuación de oficio.

Con la información obtenida se efectuó un informe del cual se desprende: “... El ENARGAS ha llamado a un concurso público, con el objeto de implementar un sistema electrónico inteligente para el procedimiento de control de la actividad de Gas Natural Comprimido.

El servicio se prestará en forma monopólica, sin embargo, son principales funciones del Ente la promoción de la competencia en el mercado y la prevención de esas conductas concentradoras.

La gravedad de la cuestión, se plasma en la falta de determinación del precio a abonar por el usuario, quien en definitiva cargará a su costo el servicio de control de la actividad. Agudiza esta situación, la inexistencia de un estudio sobre su capacidad adquisitiva, toda vez que, la utilización de GNC, tiene como fin abaratar costos.

Sumado a ello, es cuestionable el criterio del ENARGAS en cuanto al desorden que a su entender existe en el mercado, justificando así, la implementación del sistema objetado.

Es clara la falta de una política de control de gestión por parte de la Autoridad de Control, y es sobre sus propias deficiencias que pretende montar una licitación para instalar un sistema que va en desmedro de los intereses de los usuarios.

El proyecto a implementar, resulta ajeno a la realidad económica del país, reiterando que son los miles de consumidores de GNC los que lo sostendrán, y de acuerdo a las condiciones descriptas, se encuentran en un estado de total desprotección.

En virtud de ello, se efectuó una recomendación al ENARGAS a fin de que: a) se suspenda el acto licitatorio previsto para el día 31 de mayo de 2000; b) se profundice, a través de un estudio de mercado, sobre las reales necesidades del sistema a implementar, garantizando la protección del usuario y de la población en general; c) se elabore una estructura de costos del sistema a implementar para un mejor control de las posibles

incidencias del precio del servicio y d) se determine previamente el precio final que deberán abonar los usuarios de GNC.

En respuesta a ello, el Ente suspendió el llamado a concurso hasta nuevo aviso.

6.3. Investigación sobre posibles restricciones a que los usuarios accedan libremente a servicios de gas interrumpible

El día 7 de marzo de 2000, se realizó en la sede del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), la Audiencia Pública N° 71 que tuvo como objeto los temas siguientes: a) el acceso abierto a los servicios de distribución, b) la opción de los grandes usuarios a desagregar los proveedores de cada servicio y c) las tarifas resultantes para su aplicación.

La misma se celebró a pedido de la empresa Renault S.A., por la negativa de la distribuidora Gas del Centro S.A. a prestar el servicio de distribución interrumpible.

Las distribuidoras del servicio de gas, manifestaron su oposición a la celebración de contratos con grandes usuarios de distribución interrumpible.

Consideraron abusiva la conducta por parte de las empresas, pretender obtener una distribución interrumpible, cuando poseen contratos de transporte firme.

Asimismo, indicaron que en las condiciones actuales de mercado no existiría posibilidad de una interrupción del servicio.

Agregaron que el ejercicio del derecho por parte de los consumidores a comprar gas natural en forma directa con los productores o comercializadores, provocará una caída de la rentabilidad del negocio.

Los subdistribuidores solicitaron la no exclusión para efectuar la compra directa a productores y transportistas.

Los comercializadores defendieron el acceso abierto a la elección de un proveedor alternativo, no sólo por parte de los grandes usuarios, sino también por los usuarios residenciales.

Las diferentes Asociaciones de Consumidores manifestaron su adhesión al acceso abierto a los servicios de distribución a fin de generar una mayor competencia en el mercado, solicitando que, en el supuesto de que un gran usuario ejercite el derecho de elección de compra directa de gas, o bien se solicite la modificación de las condiciones del servicio, el usuario residencial no sea quien se vea afectado por un aumento tarifario.

El Defensor del Pueblo de la Nación, sostuvo que resulta beneficioso y necesario el acceso abierto a los servicios de transporte y redes de distribución de gas, a fin de promocionar la competencia en el mercado.

El derecho al acceso abierto a los servicios de distribución se encuentra consagrado en el artículo 13 de la Ley N° 24.076 y su Decreto Reglamentario.

No se debe implementar restricción alguna, a aquellos usuarios que opten por ejercer dicha facultad, ni dilatar las medidas necesarias para establecerlo.

Se debe analizar la eliminación de restricciones para que un mayor número de usuarios ingrese al mercado mayorista.

Toda vez que los grandes usuarios han manifestado que existiría una negativa por parte de las distribuidoras a prestar el servicio de distribución interrumpible, se inició una investigación de oficio a fin de que el ENARGAS y las distribuidoras informen sobre la cuestión planteada.

Posteriormente, el Ente giró en consulta una propuesta para modificar las actuales condiciones para acceder a un servicio interrumpible, la cual aún no ha tenido resolución definitiva. Merece destacarse que algunas Cámaras empresarias, como así también grandes usuarios y empresas comercializadoras, manifestaron a esta Defensoría que las nuevas propuestas, de aprobarse, restringirían aún más el acceso al servicio.

6.4. Solicitud de realización de una audiencia pública ante el incremento de la tarifa de gas por indexación de precios de Estados Unidos.

El Defensor del Pueblo de la Nación inició una actuación de oficio con motivo del incremento de las tarifas de gas por aplicación de precios mayoristas estadounidenses.

A raíz de ello, efectuó una recomendación al ENARGAS a fin de que se abstenga de aprobar el aumento tarifario sin que previamente se convocara una Audiencia Pública.

En los considerandos de la resolución referida se especificó que las tarifas, según la Ley N° 24.076, deben ajustarse al principio de oportunidad de satisfacer todos los costos operativos aplicables al servicio y una rentabilidad razonable.

Un aumento en la demanda en el mayor período de consumo, deviene necesariamente en una disminución de los costos fijos, puesto que estos bajan por unidad de metro cúbico.

En una lógica ecuación económica las tarifas deberían reducirse, en tanto que las empresas pretenden aumentarlas.

La previsión del aumento de las tarifas con base en el índice de precios de Estados Unidos, tuvo por objeto fijar un límite máximo frente a posibles incrementos ante una hipotética inflación interna.

Sin embargo, en el país se produjo deflación y por tanto no parece justo que los usuarios del servicio deban soportar un aumento en sus facturas por aplicación de un porcentual que se fija con sustento en un índice inflacionario extranjero que no se refleja en la Argentina, máxime teniendo en cuenta la estabilidad económica que rige hoy.

En las circunstancias objetivas descritas, los únicos perjudicados serán los usuarios, quienes por su condición de desigualdad frente a las empresas, merecen los mayores resguardos.

Toda vez que no se obtuvo una respuesta satisfactoria a la recomendación efectuada, el Defensor del Pueblo promovió acciones judiciales, las cuales se encuentran en pleno trámite.

7. Combustibles

7.1. Investigación sobre la presunta existencia de irregularidades en el Mercado Nacional de Combustibles por grupos de empresas.

Los Diputados Nacionales Mario Cafiero y Humberto Roggero, presentaron a esta Institución una denuncia referida a la presunta existencia de irregularidades en el mercado de combustibles por grupos de empresas, como así también la posición dominante de las mismas en el mercado.

Ante ello, el Defensor del Pueblo de la Nación, dispuso un conjunto de medidas tendientes a efectuar una investigación sobre los hechos denunciados, como así también verificar si esas irregularidades afectan los derechos constitucionales de consumidores y usuarios tal como lo dispone el artículo 42 de la Constitución Nacional.

El enfoque se dividió en dos grandes temas: primero, la problemática del comercio de los hidrocarburos propiamente dicho, en el marco de la Ley N° 17.319 (Ley de Hidrocarburos) y los Decretos Nros. 1212/89, 1589/99; segundo, la cuestión impositiva, en especial el impuesto a la transferencia de los combustibles, Ley N° 23.966, Decreto N° 518/98.

Con la información acumulada en la primera etapa de investigación, se elaboró un informe preliminar que arrojó las siguientes conclusiones:

Nos encontramos con un mercado de hidrocarburos donde: a) el consumidor, resulta damnificado en virtud de la carencia de una masiva y amplia información sobre precios y calidad de productos, b) las arcas fiscales están afectadas por una elevada evasión por parte de maniobras ilegales, todo ello por la falta de protección y coordinación del poder Estatal.

Es evidente que hay sectores en el Estado que no entienden que el derecho siempre ha sido concebido para proteger al relativamente más débil frente al relativamente más fuerte. La idea central en la que se inspira el derecho no es la igualdad de las personas sino la nivelación de las desigualdades que entre ellas existen. La igualdad deja de ser así punto de partida del derecho, para convertirse en meta o aspiración del orden jurídico.

En la investigación se continúan profundizando las siguientes cuestiones: el comercio exterior del mercado de hidrocarburos y la estructura de costos, especialmente en lo que respecta a la incidencia del costo del crudo en los precios de los derivados; la relación contractual entre las petroleras y las estaciones de servicios; las medidas adoptadas por la Secretaría para facilitar el ingreso de nuevos operadores al mercado; la calidad de los hidrocarburos que se venden en el mercado por marcas y por regiones en el marco de los apartamientos a las especificaciones técnicas establecidas en la Resolución de la Secretaría de Energía N° 54/96, como así también en el apartamiento al encuadre tributario de los combustibles en el marco de la Ley N° 23.966 y la falta de medidas del ente controlante que impidan la existencia de productos con calidad deficiente en el mercado.

8. Servicio de Electricidad

Los reclamos más frecuentes durante el transcurso del año 2000, en lo que respecta al servicio de distribución de electricidad, fueron los siguientes:

- 1) Excesos en la facturación del servicio.
- 2) Errores de lectura de medidores.
- 3) Deficiencias en la prestación del servicio.
- 4) Excesos en la facturación de energía no registrada.
- 5) Falta de respuesta a los reclamos interpuestos ante las empresas y ante el ENRE.
- 6) Excesos de facturación por parte de empresas distribuidoras eléctricas provinciales.
- 7) Falta de pago de indemnizaciones por los daños producidos en los artefactos eléctricos.

8.1 Actuaciones de oficio

1.1. Solicitud de realización de una audiencia pública ante la aplicación del índice de precios al por mayor de productos industriales de los Estados Unidos de América en las tarifas eléctricas

La actuación se inició como consecuencia de una nota periodística publicada en un matutino de la Capital Federal, en la que se informó a la población general que el precio de la luz para los clientes de EDESUR, EDENOR y EDELAP bajaría hasta un cuatro por ciento de acuerdo a las proyecciones de los precios estacionales que estiman técnicos de la Compañía Administradora del Mercado Eléctrico S.A. (CAMMESA), precisando que tal disminución tarifaria surgiría de la nueva programación de los precios mayoristas que regirán hasta febrero del 2001.

Según explicaciones de CAMMESA, la rebaja que recibirían los usuarios se explica porque la caída en el precio mayorista de la electricidad superó con creces la indexación tarifaria que debe aplicarse en noviembre siguiendo la evolución de la inflación estadounidense.

Para los usuarios finales la reducción representará una baja cercana al cinco por ciento (5%), ya que la estructura tarifaria que tienen las distribuidoras no permite trasladar la totalidad de la variación registrada en el mercado eléctrico, debiendo restársele a ese porcentaje la indexación tarifaria semestral que prevén los contratos de concesión. Esta última se realiza según la inflación de los EE.UU. que, según recientes estimaciones, estaría en torno al uno por ciento (1%). De esta manera, la rebaja final a los usuarios llegaría al cuatro por ciento (4%).

Una óptica diferente se reflejó en otro matutino que señaló que no bajaría el costo de la luz. Allí se indicó que las tarifas eléctricas se mantendrán prácticamente iguales, porque el precio estacional de CAMMESA para el período noviembre - abril es sólo tres por ciento (3%) inferior al de los últimos tres meses, y ese valor se traslada a tarifas con una incidencia de alrededor del treinta por ciento (30%).

Como con el precio estacional se definen las tarifas finales a todos los usuarios del país, las mismas podrían bajar en algunas provincias, mientras se estima que en Capital Federal y Gran Buenos Aires se mantendrán prácticamente neutras, si se permite a EDENOR y a EDESUR aplicar un ajuste de 0,75 por ciento de precios de EE.UU., el que según los contratos debe trasladarse en esta fecha.

De ambas informaciones lo que claramente surgió es que la rebaja que se produciría en el Mercado Mayorista, **no incidiría en el precio final que deberán abonar los usuarios**, debido a los reajustes por índice de precios de los Estados Unidos, previsto en el punto (d) del Subanexo 2 del Contrato de Concesión.

Como fue mencionado para el caso del gas, la previsión del aumento de las tarifas con base en el índice de precios de Estados Unidos, tuvo por objeto fijar un límite máximo frente a posibles incrementos ante una hipotética inflación interna.

Asimismo, valen los mismos argumentos, toda vez que en el país se produjo deflación y, por lo tanto, no parece justo que los usuarios del servicio deban soportar un aumento en sus facturas por aplicación de un porcentual que se fija con sustento en un índice inflacionario extranjero que no se refleja en la Argentina, máxime teniendo en cuenta la estabilidad económica que rige hoy.

Manteniendo coherencia con la actitud y el criterio asumido al momento del reajuste de las tarifas del gas (mientras rija la Ley de Convertibilidad y no se utilicen índices o indicadores inflacionarios sea cual fuere el país o mercado para modificar tarifas) queda en claro que los únicos perjudicados resultan ser los usuarios, quienes, por su condición de desigualdad frente a las empresas, merecen los mayores resguardos.

Lo dicho precedentemente reafirma la posición adoptada por la Institución sin perjuicio de que, en este caso, al existir una rebaja en las tarifas del mercado mayorista para el período estival, la incidencia del ajuste por índices internacionales sería neutra en las tarifas de los usuarios finales, en tanto que, la incidencia del ajuste por el índice de los precios de EE.UU. en las tarifas de los usuarios, podría ser relevante, si se toma en cuenta que para los períodos invernales, las tarifas en el mercado mayorista demostraron ser más elevadas.

Toda vez que podrían afectarse los derechos de los usuarios, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó al Ente Nacional Regulador de la Electricidad se abstenga de aprobar el nuevo cuadro tarifario ajustado por el índice de [Precios al por Mayor de Productos Industriales de los Estados Unidos de América](#) sin que previamente se convoque una Audiencia Pública.

1.2. Investigación sobre los presuntos perjuicios derivados de la variación del precio de energía eléctrica para el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) y el Mercado Eléctrico Mayorista del Sistema Patagónico (MEMSP)

A través de la Resolución N° 111/00, la Secretaría de Energía aprobó la Programación Estacional de Invierno para el Mercado Eléctrico Mayorista y el Mercado Eléctrico Mayorista

del Sistema Patagónico, que produjo un aumento en las tarifas del 48% comparativamente con el año anterior.

La incidencia de este aumento, se vio reflejada en los incrementos que sufrieron las provincias, los cuales recaen en los grandes y medianos usuarios y en algunos casos en los residenciales.

Entre las causas que dieron origen al aumento se destaca el aumento del petróleo, ya que incrementó el costo de los combustibles líquidos y del gas natural. Asimismo, se señala la venta de energía generada por nuestro país a Brasil y a Uruguay.

En diversas notas periodísticas publicadas en distintos diarios del interior del país, se reflejaron los perjuicios ocurridos en razón del incremento aprobado.

En virtud de ello, se inició una investigación de oficio a fin de que se informe sobre la variación de los precios.

Por otra parte, durante el transcurso de la investigación la Secretaría de Energía dictó la Resolución N° 140/00 en la cual se aprobó la Programación Estacional de Verano y para el Mercado Eléctrico Mayorista Patagónico. De la misma surge que los precios fijados serían menores a los de la Resolución N° 111/00, entre otros factores por la gran hidraulicidad del año 2000. Sin embargo, la Secretaría de Energía tuvo que aceptar una baja de sólo 3% en atención a la caída de 23 torres de alta tensión de Transener, que obligó a utilizar generación térmica y el precio a pagar por los generadores terminó siendo mayor que el previsto en las tarifas a los usuarios. De esta manera CAMMESA necesita recomponer el fondo de estabilización de tarifas, que llegó a valores ínfimos y no puede quedar en cero, ante alguna otra eventualidad en el próximo trimestre. (Nota del diario Ambito Financiero 31/10/00)

En atención a los hechos publicados y a la respuesta brindada por la Secretaría de Energía, en la cual se señala que los faltantes y sobrantes en el fondo de estabilización inciden en la formación de los precios estabilizados, se requirieron nuevos informes al Organismo, como así también al Ente Nacional Regulador de la Electricidad para que informe cuáles fueron los controles realizados sobre las torres de transmisión, si se encuentra garantizada la provisión del servicio y a la empresa a fin de que indique bajo que condiciones técnicas y normativas se encuentran construidas sus redes.

La documentación recibida se encuentra en pleno análisis.

9. Aeronavegación

Los reclamos más frecuentes durante el transcurso del año 2000 en materia de aeronavegación fueron los siguientes:

- 1) Seguridad Aérea y Aeroportuaria.
 - 2) Sobreventa de Pasajes.
 - 3) Falta de respuesta a los reclamos por parte de las compañías aéreas.
-

4) Tratamiento oligopólico en la fijación de tarifas.

9.1. Actuación de oficio

Investigación sobre la Seguridad Aérea en la Argentina

El Defensor del Pueblo de la Nación, inició una investigación de oficio en virtud de que, a partir del 1 de julio del año 2000 y como resultado de un conflicto no declarado, entre los controladores aéreos y el Estado, los márgenes de seguridad de los aeropuertos Jorge Newbery y Córdoba se vieron vulnerados.

Ello trajo como consecuencias demoras en los vuelos, congestiónamiento del tráfico aéreo, cancelaciones de vuelos, esperas e incrementos de los márgenes de riesgo.

La problemática planteada se vio potenciada por el incremento del tráfico aéreo producido en la última década, superando valores internacionales.

Si se considera que este incremento no fue acompañado con un salto cualitativo en materia de radarización, la eficiencia y el control, evidentemente, se ven seriamente afectados.

Respecto al incremento del transporte aéreo, el mismo ascendió a un noventa y siete por ciento (97%) entre los años 1993-1999.

En el año 1993 fueron transportados 7.876.923 pasajeros y 15.427.293 en el año 1999:

Las distintas empresas aéreas señalaron las siguientes circunstancias:

- Los vuelos sufrieron modificaciones por congestiónamiento aéreo a partir del 1 de julio del 2000.
 - En el período julio-noviembre de 2000 se produjeron aproximadamente 2.700 cancelaciones de vuelos, con base en Aeroparque Jorge Newbery y Aeropuerto Córdoba, correspondiendo al primero de éstos el noventa por ciento (90%) de las cancelaciones. Más grave aun, la cifra representa que más de 30.000 usuarios del transporte de aeronavegación vieron afectados sus derechos.
 - Lo descripto precedentemente generó graves inconvenientes en los usuarios, atento a las demoras producidas.
 - En muchas ocasiones los márgenes de seguridad se ven vulnerados, fundamentalmente, por la previsión de combustible que debe realizar una tripulación para alcanzar una alternativa en caso de congestiónamiento de tránsito aéreo.
 - El congestiónamiento o las esperas, generan fatiga en las tripulaciones y si bien los pilotos no sobrepasan los máximos de tiempos permitidos, cuando más cansado está un piloto, más expuesto al error humano se encuentra.
 - Es lógico pensar que ante un mayor número de aviones en vuelo, menor es el margen de seguridad de las operaciones aéreas.
 - Las esperas en vuelo, consecuencia del tráfico y el congestiónamiento, incrementan los costos para las líneas aéreas y dificultan el estricto cumplimiento de los horarios.
 - La tecnología instalada en el Aeropuerto Jorge Newbery no es de las más modernas y eficientes, pese a que la idoneidad de los controladores de torre compensa muchas
-

deficiencias, no obstante lo cual resta, de todos modos, seguridad.

- La tecnología instalada en Aeroparque es la mínima requerida para control de vuelos, siendo necesaria para afianzar la seguridad la incorporación de un radar de aproximación. Además de la incorporación de equipos de torre de última generación, establecer sueldos adecuados para el personal, que les permita la dedicación exclusiva en tareas de controlador de alta responsabilidad.
- La sociedad debe estar informada en los riesgos que ocasiona la ausencia de estos elementos.

Asimismo se requirieron informes al Ministerio de Defensa de la Nación y a la Subsecretaría de Transporte Aerocomercial, entre otras dependencias y destinos.

Del total de información suministrada por los distintos Organismos se puede distinguir lo siguiente:

- La seguridad aérea es una responsabilidad del Estado y como tal debe de tomar todas las previsiones necesarias para garantizarla. Ello con independencia de la estructura funcional del mismo, no pudiendo ser ésta última motivo de conflicto para asumir las respectivas obligaciones.
- La instalación de un radar de aproximación en el Aeropuerto Jorge Newbery no sólo aumentará la eficiencia en los niveles de administración del tránsito aéreo, sino que también mejorará los tiempos de aproximación a dicho aeródromo mediante la disminución de la separación entre las aeronaves. Con ello se facilita el cumplimiento de los horarios de las empresas aerocomerciales en tanto y en cuanto respeten los horarios de despegue de sus vuelos, permitiendo una reducción de los gastos operativos de las mismas.
- La actividad aeronáutica genera stress, lo cual aumenta los riesgos respecto de otras actividades. La incorporación de elementos que facilitan las tareas no sólo reducen la carga de tensión laboral sino que permiten además la transferencia de información, las comunicaciones y, fundamentalmente, evita peligros potenciales mediante la utilización de medios que incrementan la eficiencia y seguridad del vuelo.
- El destino de los ingresos provenientes de la percepción del correspondiente canon de la concesión de los aeropuertos, por parte del ORSNA, están legislados en el artículo 11 del Dec. N° 375/97, que establece la imputación específica para atender a las mejoras y/o reestructuraciones de los aeropuertos, a fin de propender a la obtención de la infraestructura aeroportuaria adecuada para satisfacer las necesidades de la actividad aeronáutica (art. 4° inc. e).

De los hechos y circunstancias descriptas pudo concluirse, que de continuar sin resolverse la problemática planteada, el Aeropuerto Jorge Newbery entraría en proceso de ser declarado en estado de emergencia. Por tales razones el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó al Ministerio de Defensa de la Nación que se arbitren las medidas necesarias para: 1) solucionar el conflicto existente en las terminales aéreas de Buenos Aires (en particular el Aeropuerto Jorge Newbery) y Córdoba; 2) dadas las urgencias y bajo el sistema de contratación que las circunstancias ameriten, instale a la brevedad posible en la terminal aérea Buenos Aires, un sistema de radar de última tecnología, equipos de torre de última generación, administrador del plan de vuelo y rediseño de espacio aéreo en la estación

aeroportuaria.

El Ministerio de Defensa, entre otras cosas, respondió que en cuanto a la seguridad aérea y en atención a la responsabilidad del Estado, se están tomando las provisiones necesarias para garantizarla. Está muy avanzado el estudio para la instalación de un centro de control aéreo para atender los aeropuertos Ministro Pistarini y Jorge Newbery.

Sin embargo, la situación continúa sin resolverse.

10. Transporte Automotor

Los principales reclamos recibidos durante el transcurso del año 2000 en materia de transporte automotor fueron los siguientes:

- 1) Tarifas
- 2) Deficiente atención al usuario.
- 3) Inadecuado estado de las unidades.
- 4) Falta de capacidad operativa del Organo de Control (CNRT).
- 5) Alteración de recorridos y eliminación de frecuencias.

10.1. Actuación de oficio

Incremento tarifario en trenes, subterráneos y colectivos

Se inició la referida actuación de oficio como consecuencia de una nota periodística publicada en un matutino nacional, en la que se informó a la población en general que el Gobierno Nacional dispondría un aumento generalizado de diez centavos en las tarifas de **todos** los medios de transporte público de pasajeros.

El ajuste implicaría subas de hasta el 28,5% en el valor de los boletos mínimos que están vigentes en los colectivos, subtes y trenes de la región metropolitana.

Se señaló en la nota que: “el ajuste que ahora se apresta a autorizar el Ministerio de Economía responde a distintos motivos”.

“En el caso de los servicios ferroviarios la suba en los boletos estará destinada a saldar una parte de la deuda que el Estado mantiene con los concesionarios privados, las cuales debían pagarse desde 1998.”

“Por el lado de los subtes, el aumento irá a financiar las obras previstas en la renegociación.”

“Para el caso del transporte automotor, el incremento es una respuesta a los reiterados pedidos de aumentos que solicitaron los empresarios para hacer frente a la subas que se registraron en el rubro de los combustibles.”

A todas luces surgió claramente de la información que la decisión que estaba por adoptarse, afectaría a los millones de pasajeros que diariamente utilizan los distintos servicios.

En lo que se refiere al servicio ferroviario, se indicó que la actitud que asumiría el Ministerio de Economía sería contraria a los actos dispuestos por la Secretaría de Transporte, en razón de que, a través de las Resoluciones N° 143/00 y N° 152/00, se resolvió adoptar el mecanismo de Documento de Consulta previo a la adecuación de las addendas de los Contratos de Concesión de T.B.A. S.A. y Ferrovías S.A., puesto que no se encontraba vencido el plazo para realizar las presentaciones.

Toda vez que los incrementos tarifarios se producirían en una clara conculcación del artículo 42 de la Constitución Nacional, el Defensor del Pueblo de la Nación recomendó al Ministerio de Economía de la Nación se abstenga de aprobar el nuevo cuadro tarifario para el servicio público ferroviario de pasajeros, para el servicio de subterráneo y para el servicio de autotransporte de pasajeros, sin que previamente se garanticen debidamente los derechos de los usuarios y consumidores.

En virtud de que no se recibió una respuesta satisfactoria por parte de la Autoridad, se promovieron acciones judiciales.

11. Servicio Ferroviario

En relación con el servicio ferroviario, puede mencionarse que los inconvenientes que generaron la mayor cantidad de reclamos ante esta Institución, han sido los que a continuación se detallan:

- 1) Tarifas.
- 2) Deficiente atención al usuario.
- 3) Falta de seguridad.
- 4) Inadecuado estado de las unidades.
- 5) Falta de capacidad operativa del Organo de Control.
- 6) Alteración de servicios y eliminación de frecuencias.
- 7) Deficiencias en la infraestructura de las estaciones ferroviarias.
- 8) Falta de mantenimiento de vías, señalización y sistema eléctrico.

En lo que respecta a este servicio, a través de las Resoluciones S.T. N° 143/00 y N° 152/00, la Secretaría de Transporte de la Nación adoptó el mecanismo de documento de consulta para la modificación de la Addenda de los Contratos de Concesión Trenes de Buenos Aires S.A. (Líneas Metropolitanas Mitre y Sarmiento) y Ferrovías S.A. (Línea Belgano Norte).

El Defensor del Pueblo elaboró dos informes preliminares, los cuales fueron presentados por ante la Secretaría de Transporte, en el marco de los documentos de consulta.

En aquella oportunidad, se destacó que, en virtud de las facultades conferidas por la Ley N° 24.284, se promovió la actuación N° 9252/00 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre eventual compensación por una deuda que el Estado Nacional tendría con los concesionarios del servicio de transporte ferroviario y grado de cumplimiento por aquellos de obligaciones establecidas contractualmente”.

Posteriormente, se promovió la actuación N° 9840/00 caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presuntas deficiencias en el control del transporte por parte de la CNRT”.

En el marco de aquellas investigaciones, se cursaron pedidos de informes a la Secretaría de Transporte y a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, como así también se comisionó a agentes de la Institución a fin de verificar toda la información disponible en la Secretaría referida.

Con basamento en toda la información con que contó la Institución, se elaboraron dos informes preliminares en los cuales se destacaron las siguientes particularidades:

11.1. Caso Trenes de Buenos Aires S.A.

- 1) Ni en el expediente ni en el material de consulta se puede encontrar un trabajo elaborado y detallado que demuestre la necesidad de un incremento tarifario y menos aún un estudio de costos que señale la incidencia sobre el mismo;
- 2) La empresa TBA S.A. no presenta problemas estructurales que justifiquen un incremento tarifario, dado que el margen bruto operativo empresario es positivo y con las siguientes tasas incrementales: 1997: 19,39%, 1998: 22,49% y 1999: 24,63%;
- 3) El método que se pretende aplicar para aumentar la tarifa propia del concesionario es por doble reconocimiento de incrementos de costos. **El primero:** ya imputado como tal en la actual tarifa a través de la Resolución MEyOSP N° 64/97. Por medio de esta resolución, el Estado ha reconocido el incremento en los costos para el concesionario como consecuencia del incremento en la alícuota del IVA. **El segundo:** en reconocimiento a partir del 2001 mediante el pago al concesionario, con afectación al fondo de inversiones.

Esta metodología es a todas luces injusta, pudiendo adoptarse en el marco de un abuso de posición dominante con la anuencia del concedente, en perjuicio de los intereses de los usuarios.

Tarifa para el Fondo de Inversiones:

- 1) Componente tarifario para el Fondo de Inversiones: es la parte de la tarifa de aplicación que conformará dicho fondo.
- 2) Componente tarifario para saldar deudas del Estado.

En el Anexo I del Documento de Consulta, en el capítulo destinado a Consideraciones preliminares, se destaca “*Por igual motivo se deberá efectuar un aumento de la tarifa de 0,5 centavos que se destinarán a saldar deudas del Estado existentes con anterioridad*”.

En otras palabras, el incremento de la tarifa está constituido por dos componentes: la parte de tarifas destinada al Fondo de Inversiones propiamente dicho y la parte de la tarifa destinada al pago de la deuda que el Estado mantiene con el concesionario.

Resulta necesario determinar la naturaleza de la tarifa. La tarifa de un servicio público es el precio o contraprestación que los diferentes usuarios pagan por el servicio que reciben. No es una tasa, ni un impuesto, sino un precio; aunque éste sea un precio público, administrativamente fijado.

Hoy se puede observar que los prestadores de servicios públicos de naturaleza industrial o comercial son ante todo “empresas” y como tales están sometidas a las leyes económicas del mercado, que hay que respetar si se quiere mantener condiciones adecuadas de funcionamiento y calidad.

Una de esas leyes podría formularse de la siguiente manera: las tarifas de un servicio público deben corresponderse a los insumos reales del mismo, lo que significa que el conjunto de los ingresos procedentes del sistema deben cubrir el conjunto de los costos razonables que sean necesarios para producirlo. Con esto se afirma que los precios no deben alejarse de los costos medios por unidad de producto, incluyendo éstos lógicamente, un normal beneficio para los inversores.

La tarifa debe cubrir los costos operativos aplicables al servicio y una rentabilidad razonable, similar al de otras actividades de riesgo equiparable. Es un error económico y jurídico que la tarifa incluya otros elementos como ser una exacción fiscal encubierta, una subvención a terceros o cualquier otra finalidad **ajena al servicio**.

El principio esencial que debe presidir toda política de tarifas es el principio de costo total y real del servicio.

Si se establecieran precios por debajo del costo, los daños que pudieran producirse serían muy superiores a los pretendidos beneficios que, con precios falsamente estables, se pueden obtener por corto tiempo. Se debe recordar a título ilustrativo lo señalado anteriormente, en cuanto a que los márgenes brutos de explotación de la concesión de TBA crecieron en el tiempo, y que resultaron positivos en el orden del 25% en el último ejercicio.

El problema del nivel de las tarifas está íntimamente relacionado con el logro de una equitativa y justa estructura, es decir, en una adecuada combinación de precios para los diversos servicios específicos que la empresa presta a los distintos grupos o sectores de usuarios, pero siempre manteniendo la regla de que el conjunto de los ingresos cubra globalmente la totalidad de los gastos más una rentabilidad razonable.

El criterio fundamental que debe inspirar una justa estructura tarifaria no siempre es el del costo, sino que debe tener en cuenta razones de equidad. Deberá contemplarse, además de la capacidad de pago, el beneficio que cada grupo de usuarios obtiene del servicio, la utilidad general que revisten ciertas utilizaciones, y otras razones que deben ser tomadas en consideración.

La protección a terceros, las subvenciones encubiertas a otros sectores, o la imposición al usuario de cargas y complementos adicionales que nada tienen que ver con el servicio que reciben, son económicamente indeseables y jurídicamente ilegales, por cuanto se trata en definitiva de **prestaciones patrimoniales adicionales que no pueden ser impuestas salvo por ley**.

Al definir los elementos que integran el costo, y si se quiere ofrecer seguridad jurídica a las empresas y a los ciudadanos, resulta absolutamente necesario determinar los criterios, principios y bases en que debe asentarse el cálculo de una tarifa.

Ahora bien, ¿resulta posible que el Estado incorpore en la tarifa que deberán abonar los usuarios, una deuda concreta que el Tesoro Nacional mantiene con el concesionario?

No puede el Estado, por un ineficaz manejo del gasto público, trasladar sus deudas a los usuarios.

Si pretende establecer un fondo, a través de la tarifa de un servicio público, para abonar deudas atrasadas, el Estado debería establecer la norma impositiva correspondiente y no encubrirlo como un simple componente tarifario.

No resulta coherente trasladar una deficiencia en el manejo de los recursos fiscales a los usuarios de este servicio, que en un gran número resultan poseer escasos recursos económicos.

El Documento de Consulta señala que este método incremental es en razón de la equidad social, dado que los aumentos tarifarios son menores en los viajes de largos recorridos, ya que esos pasajeros son los que asignan una mayor proporción de sus ingresos al transporte. De esta manera se minimiza el impacto del aumento tarifario en los sectores de menores recursos. Pero, analizados los cuadros tarifarios en función del aumento y de los pasajeros transportados por cada sección, se observa que, en realidad, en las tres primeras secciones se concentran aproximadamente el noventa y cinco por ciento (95%) de los pasajeros transportados (fuente de la información CNRT).

De la documentación puesta a disposición de usuarios y consumidores a través del Documento de Consulta según la Resolución N° 143/00, surgieron una serie de interrogantes:

- Estado de situación económica - patrimonial de COMETRANS S.A.;
 - Situación económico financiera de TBA S.A.;
 - Análisis del riesgo crediticio de TBA S.A.;
 - Estado de situación de la deuda que TBA S.A. mantiene con las entidades financieras;
 - Grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales y previsionales;
 - Costo del gerenciamiento por parte de TBA S.A. del Fondo de Inversiones;
 - Autorización de constitución de gravámenes sobre los bienes muebles o equipamientos del plan de modernización, sin autorización de la Autoridad de Aplicación;
 - Análisis del cuadro tarifario y el flujo de fondos;
 - Explicitar el componente tarifario para cancelar deudas del Estado Nacional con el concesionario;
 - Explicitar monto, tasa de interés y plazo de pago de la deuda que el Estado mantiene con el concesionario;
 - Deudas que el concesionario mantiene con el concedente en concepto de multas: ¿cómo y cuándo se pagan?;
-

- Exponer de dónde surge la base estadística con que se elaboraron los distintos informes que permitieron el incremento tarifario y la conformación del Fondo de Inversiones;
- Análisis del incremento de la tarifa propia del concesionario; y
- Análisis de la capacidad operativa de la CNRT para ejercer sus funciones de contralor sobre el servicio ferroviario.

11.2. Caso Ferrovías S.A.

En el informe elaborado para Ferrovías, al igual que en el de TBA, surgieron una serie de interrogantes, a saber:

- Estado de situación económica - patrimonial de Ferrovías S.A.;
- Análisis del riesgo crediticio de Ferrovías S.A.;
- Estado de situación de la deuda que Ferrovías S.A. mantiene con las entidades financieras;
- Grado de cumplimiento de las obligaciones fiscales y previsionales;
- Costo del gerenciamiento por parte de Ferrovías S.A. del Fondo de Inversiones;
- Autorización de constitución de gravámenes sobre los bienes muebles o equipamientos del plan de modernización, sin autorización de la Autoridad de Aplicación;
- Análisis del cuadro tarifario y el flujo de fondos;
- Explicitar el componente tarifario para cancelar deudas del Estado Nacional con el concesionario;
- Explicitar monto, tasa de interés y plazo de pago de la deuda que el Estado mantiene con el concesionario;
- Deudas que el concesionario mantiene con el concedente en concepto de multas: ¿cómo y cuándo se pagan?;
- Exponer de dónde surge la base estadística con que se elaboraron los distintos informes que permitieron el incremento tarifario y la conformación del Fondo de Inversiones;
- Análisis de la capacidad operativa de la CNRT para ejercer sus funciones de contralor sobre el servicio ferroviario.

Merece destacarse que en oportunidad de presentar los referidos informes ante la Secretaría de Transporte, el Defensor del Pueblo destacó que “en relación con la documentación puesta a disposición de los usuarios y consumidores a través del Documento de Consulta, puede concluirse que la misma resulta **insuficiente, confusa e imprecisa**, lo cual indica que en principio se hallarían vulnerados por parte de las Autoridades, los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores a una información adecuada y veraz”.

La razón de brindar a los consumidores una información acabada y precisa radica básicamente en la desigualdad existente entre el concesionario de los servicios públicos y el conocimiento que sobre los mismos debería tener el propio usuario.

El fin perseguido por la norma constitucional es facilitar al consumidor o usuario el conocimiento de sus derechos y obligaciones, a fin de asistirlo para que pueda prestar su consentimiento en forma clara y reflexiva.

Es decir, el Documento de Consulta no reúne las condiciones necesarias, para que los consumidores se expidan de manera objetiva, sobre las modificaciones a la Addenda.

Se recalcó que los informes preliminares no se realizaron solamente con la documentación proporcionada a través del Documento de Consulta, sino también sobre la base de la información recabada en las actuaciones preliminares promovidas por el Defensor del Pueblo de la Nación.

12. Casos especiales

12.1. Actuación N° 17.427/99 caratulada: “Gobierno de la Provincia de Jujuy, sobre solicitud de intervención ante el llamado a concurso de la empresa Aceros Zapla S.A. Presuntas disfuncionalidades en la licitación originaria”

Se iniciaron los actuados a raíz de la presentación efectuada por el Gobernador de la provincia de Jujuy, Dr. Eduardo Alfredo Fellner, en la cual denunció el vaciamiento jurídico de la empresa Aceros Zapla S.A., a raíz de la modificación de la constitución societaria original y la presentación en concurso preventivo.

Indicó que la situación referida ut-supra, trajo aparejada una gran crisis social, que se manifestó afectando a las familias de los operarios de planta y otros dependientes directos, como así también la cadena de proveedores de insumos y servicios que la constituyen alrededor de doscientas cincuenta y cuatro (254) PyMES, con diez empleados cada una, cuyo único cliente es Aceros Zapla S.A.

Asimismo, señaló que no habría sido respetada la oferta originaria presentada por Aceros Zapla S.A.

Habiéndose dado curso a la actuación, se requirieron informes al Ministerio de Defensa de la Nación, a la Superintendencia de Seguros de la Nación, al Ministerio de Economía de la Nación y al Banco Central de la República Argentina.

A los fines de continuar con la investigación, personal de esta Defensoría se constituyó en el Ministerio de Defensa, Ministerio de Economía y en los Juzgados Nacionales de Primera Instancia en lo Comercial N° 7, Secretaría N° 13, y N° 6, Secretaría N° 11.

Del análisis de la documentación obtenida, se elaboró un informe en el cual se observaron una serie de irregularidades. Por ello y ante la gravedad de los hechos, actos y circunstancias descriptas en el informe, se recomendó al Ministerio de Defensa de la Nación que: a) se ordenen las medidas administrativas y judiciales pertinentes a fin de hacer operativa la cláusula 24 del pliego de bases y condiciones que integra el contrato de transferencia de Altos Hornos Zapla a Aceros Zapla S.A.; b) se ordenen las medidas necesarias tendientes a tomar intervención directa en Aceros Zapla S.A. a fin de salvaguardar los derechos de los dependientes de la misma; c) se formule expresa advertencia a Aceros Zapla S.A. para que evite tomar medidas económicas y patrimoniales que perjudiquen el interés del Estado Nacional. Asimismo y en virtud de los hechos denunciados por el señor Gobernador de la provincia de Jujuy, Dr. Eduardo Alfredo Fellner que ameritó la

procedencia, se remitieron los antecedentes al Procurador General de la Nación en los términos del artículo 26 de la Ley N° 24.284.

12.2. Multas por exceso de velocidad en rutas nacionales aplicadas por municipios provinciales

En esta Institución, se han recibido una gran cantidad de reclamos relativos a multas de tránsito aplicadas por distintos municipios del país en rutas nacionales.

En las actuaciones se han requerido informes a los Municipios, como así también se le cursó nota a los interesados a fin de informarle sobre la materia en cuestión.

Para que los Municipios procedieran a cobrar por la vía ejecutiva las sanciones sobre las infracciones producidas en las rutas nacionales, se debe constatar que el título base de la acción reúna los caracteres necesarios habilitantes de la vía ejecutiva intentada, y si se ha integrado con todas las formalidades para que adquiera ejecutoriedad. Deben instrumentarse también los medios necesarios para el juzgamiento y debida defensa de los presuntos infractores.

La competencia sobre las rutas nacionales es de la Nación. Para que los Municipios Provinciales tengan atribuciones para aplicar sanciones cuando la ruta nacional atraviesa poblaciones sin confundirse con el trazado de calles de su ejido urbano, se requiere el convenio previo respectivo entre la Nación y la Provincia y también del convenio entre la Provincia y el Municipio.

Las atribuciones que habilitan legalmente a los Municipios para la aplicación de sanciones a infractores de normas de regulación del tránsito, para rutas que atraviesan poblaciones, deben fundarse en el poder de policía delegado por convenio con la provincia, **el cual no debe confundirse con fines fiscales**, ya que, únicamente, debe ejercerse con el fin de promover el bienestar general y la seguridad de los usuarios, sean éstos conductores, acompañantes, o peatones.

Aunque este fin puede ser alcanzado mediante la imposición de gravámenes o a través de la aplicación de multas, el objeto debe ser siempre la adecuada regulación del tránsito vial y la transparencia de los controles, no la obtención de renta.

El control y registro de las infracciones de tránsito en las rutas nacionales requiere de la existencia de un adecuado y visible conjunto de señales preventivas en las cercanías y accesos de los ejidos urbanos. Las señales preventivas deben informar de la cercanía del centro urbano y de la velocidad permitida al atravesar las poblaciones.

Con el objeto de transparentar dichos controles y registros vehiculares, asegurando el bien supremo de la prevención en materia de seguridad vial, corresponde puntualizar la ubicación geográfica y adecuada visibilidad de las señalizaciones desobedecidas, la verificación de la distancia recorrida por el vehículo hasta el lugar en donde la infracción fue detectada y la localización e identificación de los equipos de control.

Tomando debida cuenta de los análisis de la visibilidad del tramo de circulación, de la geometría de la ruta y del flujo vehicular, deben establecerse las velocidades permitidas en los tramos de ruta que atraviesan las poblaciones, las cuales, para una adecuada educación vial, deben ser homogéneas y razonables.

La debida aplicación de las multas de tránsito mediante el uso de equipos cinemómetros (radares) para el control y registración fotográfica de los excesos de velocidad de circulación en el

tránsito, debe fundarse en el cumplimiento de sus reglamentaciones específicas, en la adecuada visibilidad de los equipos y en la transparencia de los actos de control.

Dicho control y registración, debe realizarse en cumplimiento de las normas básicas de la seguridad vial y en la preeminencia del criterio de evitar los excesos de velocidad, antes que en su sanción.

Según lo determinado por la Ley N°19.511 de Metrología Legal y las normas concordantes, las infracciones a aplicar mediante estos equipos de control y registración fotográfica de los excesos de velocidad de la circulación del tránsito, deben fundarse en las siguientes condiciones reglamentadas:

- a) Registración, autorización y homologación de los equipos para realizar el control de velocidad de los vehículos por ante la Secretaría de Comercio de la Nación o el organismo provincial competente;
 - b) Cumplimiento de los requisitos técnicos y metrológicos establecidos y su adecuado control a fin de determinar errores de medición e identificación vehicular, tolerancias, y condiciones de ensayo, entre otras;
 - c) Identificación de los equipos manuales o fijos con mención del número de serie, marca, identificación del modelo, homologación de origen, certificación expedida por el laboratorio que efectuó el ensayo de calibración, rango de velocidades, límite de temperatura, etc.;
 - d) Adecuado control y calibración en intervalos no superiores a un año a cargo del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) o ente similar.
-

CAPITULO V

**ACTUACION DEL AREA V:
ADMINISTRACION DE EMPLEO Y
SEGURIDAD SOCIAL**

INTRODUCCION

1. Comentario general

En el presente informe se tratará de reflejar la labor desarrollada por el Defensor del Pueblo durante el año 2000 sobre temas de la seguridad social, pensiones asistenciales y cuestiones laborales en las que se encuentren involucrados organismos públicos.

Dentro de estos grandes temas se ha detallado la problemática estudiada y, en los casos en los que correspondió, investigada en títulos y subtítulos para poder reflejar dentro de los límites de este Informe la tarea desempeñada.

Resulta imposible describir meticulosamente las innumerables quejas recibidas en razón de que cada una tiene su peculiaridad que la diferencia de otras porque son el reflejo de la situación particular que atraviesa o atravesaba el requirente.

Para poder clarificar lo expuesto, nada mejor que dar un ejemplo: la solicitud de un beneficio de jubilación que finaliza con el cobro del mismo y que comienza con la actividad desarrollada por el interesado.

Se tendrá en cuenta su historia previsional (si la relación laboral es reciente o no, si cuenta con los certificados y, en caso negativo, si la empresa existe o desapareció, si los servicios fueron reconocidos como comunes o insalubres, etc.). Tiene gran incidencia también la documentación a presentar y el tiempo que llevará la verificación por parte de la ANSeS, sin perjuicio de los demás trámites ante ese ente.

Si bien la función de esta Institución es investigar irregularidades administrativas a fin de que los organismos involucrados las subsanen, la labor desarrollada va más allá brindando orientación ante el requerimiento del interesado en cada etapa del trámite.

Tanto en este informe como en los anteriores se da cuenta escuetamente de los requerimientos cursados, de sus respuestas y de las recomendaciones formuladas, sin reflejar la carga emotiva que hay detrás de cada queja por la combinación entre la incertidumbre sobre el resultado del trámite y la situación personal del presentante.

2. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2000

El Area de Administración del Empleo y Seguridad Social tuvo a su cargo el 23,8 % de las actuaciones iniciadas en esta Institución durante el año 2000, en total, 3.501 actuaciones.

3. Quienes presentan quejas

Las personas que concurren a esta Institución provienen de los diferentes puntos cardinales del país y pertenecen a distintos estamentos sociales.

Si bien, la gran mayoría de la quejas fueron iniciadas por personas residentes en la Capital Federal y en la Provincia de Buenos Aires, de una comparación de los distintos distritos surge que -salvo excepciones- su número guarda relación con la cantidad de habitantes de cada uno de ellos.

Ejemplo de lo expuesto, son las 123 actuaciones presentadas por jujeños, 47 por mendocinos, 5 por misioneros y 21 por fueguinos.

Desde el punto de vista económico recurren personas dentro de la franja que va desde el estándar de vida relativamente cómodo hasta los más humildes, siendo mayoritario ese último grupo.

Las quejas de los primeros se identifican generalmente con sentencias de reajuste de haberes no ejecutadas por el ente previsional y la de los segundos con pensiones asistenciales o no contributivas.

Teniendo en cuenta las actuaciones colectivas (las que se tramitan con otra por tratarse del mismo tema) en el año 2000 surgió la sorpresa que por primera vez desde 1994 fueron las mujeres quienes más quejas presentaron.

La edad puede clasificarse en dos grupos básicos, uno de los cuales reúne la mayor cantidad de presentantes, conformado por personas que han concluido su vida laboral y el segundo por personas activas o potencialmente activas.

4. Atención personalizada

La labor que al respecto desarrolla el personal del área puede dividirse en dos: la tradicional, que consiste en evacuar consultas sobre el curso dado a la presentación y novedades en su tramitación y, también, la atención de llamados telefónicos a través del 0-810-333-3762 recientemente implementado.

4.1. A titulares de actuaciones

Generalmente, todos los trámites iniciados ante la Administración Nacional de la Seguridad Social sobre solicitudes de beneficios, asignaciones, subsidio por desempleo -entre otros- o las presentaciones en las distintas Administradoras de Riesgos del Trabajo por prestaciones médicas o indemnizaciones por accidente laboral así como el de recurrir las decisiones desfavorables de estos últimos, tienen un procedimiento que generalmente consta de varias etapas correlativas que deben ir cumpliéndose para proseguir con la próxima, lo que insume lógicamente un determinado tiempo.

Por ello, el trabajo no queda acotado únicamente al curso de la queja sino que se extiende a las distintas alternativas que plantea el trámite objeto de aquella y a resolver las dudas de los peticionantes.

4.2. A consultas recibidas a través del servicio 0810 y de la oficina de atención al público

Este servicio permite informar a los interesados en forma inmediata sobre la conveniencia de que intervenga directamente el Defensor o, en su caso, sobre la necesidad de presentar un reclamo previo ante la oficina que habría producido la disfuncionalidad o el organismo que la controla (ej. ante la AFJP y/o Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones).

No sólo se le indica el derecho que le asiste sino también cómo deberá ejercerlo.

Debe señalarse que en diciembre de 2000 muchas de las consultas se refirieron a la imposibilidad de obtener turno para iniciar los trámites de jubilación, por lo que se realizaron gestiones vía telefónica ante la ANSeS resolviendo dicha cuestión.

5. Comunicaciones al Procurador General de la Nación

Durante el 2000, se remitieron al Procurador los antecedentes de una sola actuación, en razón de que de la investigación realizada surgirían “hechos presumiblemente delictivos de acción pública”, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 24.284.

Actuación N° 3.271/99. Una jubilada, residente de la Ciudad de Mar del Plata, requirió la intervención de esta Institución a fin de poder disponer de los 2.557 Bonos valor dólar reconocidos por la ANSeS.

Acompañó copia de la Carta Documento enviada por la Caja de Valores S.A. en la que se le informa que “ha procedido a realizar una investigación a los efectos de determinar si a su nombre, existe en depósito colectivo alguna subcuenta comitente que permita brindar la información solicitada, determinándose la existencia de las subcuentas comitentes N° 413707 y N° 416536 del Depositante N° 510 “Banco de Crédito Provincial”. La Caja de Valores S.A. agregó que era la “entidad que actualmente se encuentra en liquidación conforme lo dispuesto en autos caratulados ‘Banco de Crédito Provincial s/ quiebra’ en trámite ante el Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial N° 13 de La Plata, Tribunal al que deberá dirigirse a fin de reclamar mayor información al respecto”.

Por Resolución N° 3255, del 16 de septiembre de 1999, se dio por concluida esta actuación en razón de que se había comunicado a la interesada por nota DP N° 17.238/99 la

información brindada por los bancos Central de la República Argentina y de la Provincia de Buenos Aires.

Dicha información refiere que el operativo de traspaso de títulos y acciones de clientes del Banco de Crédito Provincial a la última Entidad citada concluyó en los primeros días de junio de 1999 y que la señora B. es titular de una cuenta de títulos.

La interesada manifestó que la Sucursal Mar del Plata del Banco de la Provincia de Buenos Aires le comunicó que era titular de las cuentas Nros. 6360882 y 6388639 y que las mismas no tenían saldo.

Se solicitó informe a la Caja de Valores S.A., quien reiteró conceptos similares a los vertidos en la comunicación dirigida a la interesada y agregó que “las subcuentas comitentes antes mencionadas, no registraron tenencia alguna desde la fecha de su apertura hasta su cierre” y subrayó que “recomendamos dirigirse a la ANSeS a los efectos de recabar mayor información respecto de las acreditaciones que pudieran existir a favor de la persona mencionada, dado que en esta Caja de Valores S.A. no se ha realizado depósito alguno a su favor por parte de esa repartición”.

En razón de esa respuesta, se requirió informe a la Administración Nacional de la Seguridad Social.

La ANSeS comunicó que “según se desprende de la Base de Bonos no existe deuda pendiente en favor de la titular del beneficio 09-5-9566837-0 habiéndose cancelado la totalidad de la deuda reconocida con los 2557 Bonos Valor Dólar depositados en el proceso del 18/11/94, correspondiente a la Serie 1 (Ley N° 23.982)”.

Ante las contestaciones contradictorias se pidieron informes a la ANSeS, al Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 13 de La Plata, a los bancos de la Provincia de Buenos Aires, Balcarce S.A. y Central de la República Argentina.

Este último comunicó que “mediante Resolución N° 742/97 de fecha 18/12/97, del Directorio de este Banco Central, se dispuso la exclusión de los activos del Banco Crédito Provincial S.A. comprendidos en la oferta de los mayores depositantes de esa entidad y de los pasivos privilegiados, autorizándose su transferencia a favor de Mercobank S.A., aclarándose que los Bonos referidos no han sido objeto de la citada exclusión”.

Tanto el Banco Balcarce S.A. como el Banco de la Provincia de Buenos Aires hicieron saber que no obran en sus registros bonos previsionales depositados a nombre de la peticionante.

La Administración Nacional de la Seguridad Social ratificó que “los Bonos valor dólar a nombre de la interesada fueron colocados en el Banco Crédito Provincial, liquidado éste por el Banco Central de la República Argentina”.

Se solicitaron entonces informes al Síndico del citado Banco, quien respondió que no obraban en poder de la Sindicatura documentación y/o datos respecto a la existencia de Bonos correspondientes a la peticionante.

Agregó que “en el marco del proceso de quiebra del Banco Crédito Provincial S.A., el Juzgado resolvió que todo el padrón de comitentes que en su hora remitiera la Caja de Valores S.A., pasara al Banco de la Provincia de Buenos Aires”.

En consecuencia, por Resolución N° 663/00 (24/05/00) se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social que “arbitre todas las medidas a su alcance a fin de confirmar si efectivamente fueron acreditados los 2557 Bonos valor dólar a nombre de la señora B. o, en su caso, la fecha de colocación de los mismos”.

Esa Administración Nacional expresó que “se desprende de los antecedentes que se efectuaron aperturas de Cuentas Comitentes a nombre de la titular, tanto en el Banco de Crédito Provincial, como en lo indicado por el Banco de la Provincia de Bs. As., donde se expresa que ‘corresponde a aquéllas radicadas en el Banco de Crédito Provincial’ (folio 65)”.

Agregó que “se arriba a la conclusión que la Sindicatura del Banco en liquidación, de no existir una acreditación efectiva por parte de la ANSeS a la titular, no teniendo información como manifiesta, tendrá que determinar e informar las razones de apertura de una cuenta títulos a nombre de una persona determinada, resultando ésto contradictorio, en el sentido de la circunstancia de efectuar dicha apertura sin establecer las causas emergentes de realizar esa operación”.

Es necesario señalar que la apertura de la cuenta no significa necesariamente que se produjo la colocación de títulos previsionales.

Por lo expuesto y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley N° 24.284, se dio intervención al Procurador General de la Nación a fin de que investigue si los hechos narrados encuadrarían en uno de los tipos legales del Código Penal.

Con dichos antecedentes se inició la causa N° 10.666/2000 a cargo del Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional N° 7.

TEMATICA

1. De la Seguridad Social

1.1. Introducción

El tema concerniente a la seguridad social motiva la mayor cantidad de quejas, aumentadas considerablemente durante el año 2000.

En esta sección se analizan aquellas presentaciones en las que generalmente se encuentra involucrada la Administración Nacional de la Seguridad Social, si bien existen otros organismos o entes que también intervienen en el trámite previsional, como ser la Dirección General Impositiva, la Superintendencia de AFJP y las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones.

Se desarrolla extensamente el título de “Recomendaciones en materia de la Seguridad Social” porque de él surge el esfuerzo puesto en resolver el asunto objeto de las quejas mediante los pertinentes requerimientos. También se desprenden los casos en los que, pese a las reiteraciones cursadas, el organismo no modificó su conducta.

Con una sola excepción, todas las recomendaciones fueron formuladas a la ANSeS sobre los más variados temas lo que reflejó el mal funcionamiento de ese ente durante el año 2000.

1.2. Comentario general

La gestión de la Seguridad Social Argentina durante los primeros meses del año 2000 fue deficitaria en lo que se refiere a tramites de distintas prestaciones a cargo de la ANSeS.

Durante dicho período no sólo se observó la demora en acordar las prestaciones solicitadas por los ciudadanos, como es de público conocimiento, sino la incapacidad y la renuencia para responder debidamente a requerimientos tan simples como la fecha inicial de pago de un beneficio ya otorgado.

En ese período era común que la ANSeS contestara reiterando los pedidos de ampliación de plazo para responder mediante notas firmadas generalmente por su Director Ejecutivo o Secretario General y, teniendo en cuenta que la información requerida estaba en poder de dicho ente, sólo era menester tener aceitados los canales de comunicación internos y ejercer diligentemente las funciones asignadas a cada uno de ellos.

La cuestión está más allá de responder o no al Defensor del Pueblo ya que detrás de toda actuación se encuentra una persona con una necesidad en muchos casos urgente por su situación personal.

La ANSeS mantuvo una actitud indiferente e indolente ante situaciones como las señaladas u otras similares, siendo ella la única responsable en resolver la cuestión que motivaba el perjuicio a los solicitantes y estando éstos en su legítimo derecho de efectuar la petición.

Afortunadamente ese estado de cosas ha cambiado, según las buenas señales dadas por las nuevas autoridades de la ANSeS que asumieron en octubre de 2000 y que se estarían reflejando en los múltiples trámites de solicitudes de la distintas prestaciones pedidas por los ciudadanos de las más remotas regiones del país.

Debe señalarse que la ANSeS fue el único ente que no respondió en tiempo y satisfactoriamente a los requerimientos de esta Institución.

Por último, es necesario indicar que a lo expuesto hay una excepción, constituida por la Gerencia de Desempleo quien ha respondido durante el año 2000 en tiempo y forma.

1.3. Colaboración de la Coordinación General del Servicio de Asesoramiento y Patrocinio Gratuito del INSSJP

En todas aquellas quejas en que no se observaron disfuncionalidades de la Administración Pública Nacional y en las que el requirente debía formalizar la presentación o reunir la documentación a adjuntar ante el Ente Previsional, se lo remitió a la sucursal o agencia del INSSJP del domicilio del interesado donde se brinda asesoramiento previsional y patrocinio jurídico gratuito.

Esta Institución efectúa esa remisión debido a que no representa a los recurrentes para gestionar beneficios sino que una vez solicitado el mismo y ante la presunción de una irregularidad administrativa inicia la pertinente investigación.

Durante los días 5 y 12 de julio de 2000 se realizaron reuniones de trabajo entre el personal de la Coordinación General del Servicio de Asesoramiento y Patrocinio Gratuito del

Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados y del Área Administración de Empleo y Seguridad Social del Defensor del Pueblo de la Nación.

En dichas reuniones tuvieron lugar exposiciones precisando los alcances de las funciones de ambas Instituciones y se intercambiaron ideas sobre cuáles serían los mecanismos más eficientes a utilizar para resolver rápidamente aquellos obstáculos que debían sortear los recurrentes.

Como conclusión de las conversaciones mantenidas cabe señalar la firme voluntad tanto de los responsables de la citada Coordinación General como de sus integrantes de impulsar una estrecha colaboración con esta Defensoría.

Lo expuesto se reflejó en el trabajo prolijo que la Coordinación General del Servicio de Asesoramiento y Patrocinio Gratuito remitiera a esta Defensoría dando cuenta de lo actuado en cada remisión que se le efectuó.

En los casos en que las personas no concurren a dicho servicio pese a la sugerencia de esta Institución, la citada Coordinación General llegó al punto de citar por nota a los interesados y posteriormente concurrir a sus domicilios.

Ello proporciona una imagen de la labor esmerada de dicha Oficina, teniendo en cuenta que si no hay interés por parte de los requirentes no hay acción de los organismos involucrados.

Un ejemplo típico es el de un señor oriundo de la Provincia de San Luis que había solicitado la intervención de esta Institución para obtener el beneficio de jubilación sin haber presentado la solicitud y la documentación respectiva. Se le indicó a qué Gestoría de Atención Previsional debía concurrir y algunos meses después la Coordinación General del Servicio de Asesoramiento y Patrocinio Gratuito informó del otorgamiento del beneficio petitionado y como así también adjuntó la documentación respaldatoria.

1.4. Remedios legislativos a distintas situaciones previsionales injustas

A través de distintos informes se han puesto en conocimiento del H. Congreso de la Nación las distintas disfuncionalidades administrativas y también aquellas cuestiones que no lo son pero constituyen un obstáculo, a veces insalvable, para que muchos ciudadanos puedan acceder a una prestación.

Ejemplo de lo expuesto es lo reseñado en el 'Informe Anual de 1999', bajo el título "Informes a la Comisión Bicameral permanente de la Defensoría del Pueblo" (página 207) donde se daba cuenta de la actuación N° 12.690/99, promovida por varios ex agentes del estado cuestionando la aplicación de la Ley N° 24.241, por considerar aplicable la Ley N° 18.037 vigente a la fecha del cese laboral. Todos contaban con más de 30 años de servicios de acuerdo con lo comunicado por la ANSeS.

Posteriormente se vio con satisfacción la sanción de la Ley N° 25.362, remedio legislativo que resolverá innumerables situaciones de desamparo en que se encontraban los aludidos ex agentes del Estado.

También las Leyes Nros. 25.321 y 25.364 solucionarán muchos problemas, relativos a deudas de autónomos y a la aplicación del baremo vigente a la fecha del cese, que fueron observados durante el trámite de distintas quejas presentadas ante esta Institución.

1.5. Recomendaciones en materia de Seguridad Social

Se formularon 27 recomendaciones a la ANSeS durante el año 2000, la gran mayoría referidas a trámites de jubilación, pensión y ejecución de sentencias judiciales.

La recomendación es la máxima herramienta con que cuenta la Institución, utilizada en casos extremos, para que se adopten nuevas medidas que modifiquen y/o cambien actos, hechos u omisiones que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno cometidos por parte de la Administración Pública Nacional y observadas en las investigaciones efectuadas.

A continuación se detallan -en breve síntesis- las recomendaciones formuladas, agrupadas en los siguientes temas:

1.5.1. De carácter general

Son aquellas en las que se indica a un organismo que adopte nuevas medidas no sólo en el caso concreto, objeto de la queja, sino para todas las situaciones análogas.

a) Incorrecta desestimación de la ANSeS de solicitudes de pensiones derivadas sin probar la culpabilidad de la separación del cónyuge requirente.

Debe aclararse que si bien en la actuación N° 14.286/99 se formuló recomendación por un caso concreto, el de la señora M. C. M. que concurrió a esta Institución, se reseña por ser el antecedente inmediato a la posterior recomendación formulada en la actuación N° 15.031/98.

Ante la falta de receptividad de parte del Ente Previsional a la primera se insistió con otra recomendación citándose mayor cantidad de casos jurisprudenciales de carácter irrefutable y debido a la importancia que ha dado esta Institución a dicha resolución se transcribe en el presente Informe casi en su totalidad.

1.- **Actuación N° 14.286/99.** La señora M. C. M. presentó queja a raíz de la demora de la ANSeS en resolver su solicitud de pensión y de las distintas trabas interpuestas en ocasión de iniciar dicho trámite.

Se cursaron varios pedidos de informes. Todas las respuestas de la ANSeS giraron alrededor de las verificaciones realizadas con el fin de conocer si existió separación de hecho entre la solicitante y su difunto cónyuge.

El artículo 1 del Decreto-Ley N° 17.562/67 establece que: No tendrán derecho a pensión: a) El cónyuge que, por su culpa o culpa de ambos, estuviere divorciado, o separado de hecho al momento de la muerte del causante.

Con respecto a esta cuestión, corresponde recordar el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los autos “Cordero de Gimenez, Viola” (N° 25.302, 30/07/74), por ser arquetipo de la interpretación de la citada norma.

En dicha sentencia sostuvo que “la peticionante estaba separada de hecho del causante... pero tal situación, por sí sola, no perjudica el derecho a pensión, pues el art. 1° del Decreto-Ley N° 17.562/67 establece como condición para la pérdida del beneficio que la separación se hubiera producido por culpa de ambos o por culpa exclusiva del supérstite”.

Asimismo, expresó que “la Caja se ha excedido en sus atribuciones al establecer, por sí, en materia tan delicada como la referente al matrimonio, que la disolución de la sociedad conyugal de común acuerdo es asimilable al caso de culpa concurrente”.

La doctrina esta conteste con esta interpretación y al sólo efecto ilustrativo se cita: Bidart Campos, G. J., Separación de hecho y de derecho, E.D. 57-278; y Raúl C. Jaime y José y Brito Peret, “Régimen Previsional”, página 325, Editorial Astrea, año 1996 (fs. 55/56).

El Procurador del Tesoro de la Nación en el dictamen N° 43/93 (5/03/93) indicó que “la jerarquía de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el carácter definitorio y último de sus sentencias respecto a la interpretación y aplicación del derecho y la necesaria armonía en el comportamiento de los distintos órganos del Estado, son factores que determinan, en principio, la procedencia y conveniencia de que la Administración se atenga a la orientación que sustente la Corte en el ámbito jurisdiccional (conf. Dict. 179:13; 193:253; 195:89)”.

Ni de los informes brindados por la Administración Nacional de la Seguridad Social como tampoco de la documentación acompañada por la interesada surgen indicios de que la separación se hubiera producido por culpa de ambos cónyuges o por culpa exclusiva de la esposa.

Para configurar la culpabilidad de ésta es irrelevante el hecho de que hubiera presentado la solicitud de pensión después de 3 años del deceso de su cónyuge.

En consecuencia, se recomendó a la ANSeS por Resolución N° 867/00 (13/9/00) que a la brevedad arbitre las medidas necesarias a efectos de resolver la solicitud de pensión presentada por la señora M. C. M., recordándole que el Procurador del Tesoro de la Nación señaló en reiteradas oportunidades la procedencia respecto a la interpretación y aplicación del derecho de que la Administración se atenga a la orientación que sustente la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la interpretación de las normas, en este caso del Decreto-Ley N° 17.562/67.

A pesar de ello la citada Administración Nacional dictó la Resolución N° RGB-B 2.411/00 que desestimó la solicitud de pensión.

2.- **Actuación N° 15.031/98.** La señora O. P. recurrió a esta Institución través de un concejal del H. Consejo Deliberante de Las Heras, Provincia de Mendoza, en razón de las presuntas irregularidades en la denegatoria del beneficio de pensión solicitado ante la ANSeS.

La interesada recurrió en razón de haberle sido denegado en tres oportunidades el beneficio aludido, derivado del fallecimiento de su esposo, rechazo que fue fundado por el ente previsional en la diferencia de domicilio entre los esposos.

Adjuntó a su solicitud fotocopias del expediente previsional en el que obra agregada la solicitud y declaración jurada de conformidad con el artículo 1° de la Ley N° 17.562, la acreditación de su carácter de cónyuge del causante y un recibo de jubilación de 6 meses anteriores a su fallecimiento en el que consta el pago de la asignación por cónyuge.

Acompañó además fotocopias de recibos de servicios públicos correspondientes a su domicilio, sito en Godoy Cruz, Provincia de Mendoza, a nombre de su esposo, como asimismo fotocopia de la partida de defunción de éste, constancia de la que se desprende que el fallecimiento de su cónyuge tuvo lugar en el Hospital Español de Godoy Cruz, Provincia de Mendoza.

Se glosó una certificación del Director del Policlínico Ferroviario de Mendoza, acreditando que el esposo fue internado en esa Institución el 18/12/93, permaneciendo hasta el 7/2/94 con un diagnóstico de insuficiencia renal crónica, fecha en la que fue derivado al Hospital Español.

Se acompañó el aviso fúnebre publicado con motivo del fallecimiento, en el que la Sra. O. P. y 8 hijos del matrimonio invitan al sepelio.

Asimismo, figura una actuación de ANSeS dirigida por un agente del ente al jefe de Verificaciones, en la que se comunica el resultado de una indagación vecinal realizada en el domicilio de la interesada, carente de firmas y adecuada identificación de los testigos, en la que se informa de la separación de hecho de los esposos.

Se agregó la declaración de testigos que afirman que el esposo de la interesada viajaba continuamente por cuestiones comerciales a Córdoba, viviendo el matrimonio en el domicilio de Las Heras, Provincia de Mendoza.

También corre agregada una copia de la solicitud de refinanciación de deuda por parte de ambos cónyuges en el año 1993, ante el Banco ACISO, en la que ambos figuran denunciando el domicilio indicado en el párrafo precedente.

Obra una declaración de una hija del matrimonio, manifestando que nunca estuvieron sus padres separados, salvo por cuestiones laborales.

También, obra agregada una resolución de fecha 31 de enero de 1995 en la que se deniega el beneficio de pensión solicitado en el carácter de esposa del causante por no encontrarse fehacientemente acreditada la convivencia entre ambos.

Se incorporó la resolución de fecha 21 de mayo de 1996, en la que considerando el resultado negativo de dos encuestas ambientales y al entender que no se acompañaron pruebas sobre la convivencia denunciada referida a los últimos años a la fecha de fallecimiento del causante se deniega nuevamente el beneficio.

Se agregó la denegatoria de fecha 5 de agosto de 1996 dictada por ANSeS, en relación con la nulidad interpuesta por la interesada, en la que se desestima la fuerza probatoria de las testimoniales rendidas por “carecer del sustento que otorga una encuesta realizada sin solicitud previa” confirmándose el rechazo del beneficio.

A fin de investigar la cuestión planteada, esta Institución cursó sucesivos pedidos de informes a la ANSeS.

De las respuestas recibidas, se resume lo actuado por el ente previsional, en coincidencia con las resoluciones reseñadas precedentemente, adjuntándose copias de lo actuado y de las resoluciones dictadas.

Entre ellas, una indagación del 6 de mayo de 1996 da cuenta de que los vecinos “no conocen al solicitante ni causante”, no consignando por ello ningún dato en relación con la convivencia o no de los esposos.

El ente previsional informó que, en relación con la nueva solicitud de reapertura presentada por la interesada el 5/08/99, recayó una denegatoria mediante Resolución N° 7453 de fecha 21/12/99.

Mediante la diligencia se tomó conocimiento de que debido a los reiterados reclamos de esta Institución se evaluó nuevamente el expediente de la nombrada, concediéndose finalmente la reapertura.

Se actualizó el informe producido indicándose que se había dispuesto una nueva verificación en la localidad de Godoy Cruz, a través de la U.D.A.I. de ANSeS con asiento en dicha ciudad.

De ello se desprende que a la interesada le fue denegado por ANSeS el beneficio de pensión derivada de su esposo por considerar que no estaba acreditada la convivencia con el causante, debido a las diferencias de domicilio de cobro del haber del causante y el de la interesada con fundamento en el inciso a) del artículo 1° de la Ley N° 17.562. (conforme resolución de fecha 31 de enero de 1995 obrante a fs. 19, N° 4663, Acta 132).

La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha tenido oportunidad de expedirse en reiterados casos interpretando el alcance de dicha normativa.

En ese sentido, ha dicho que si bien la caja de previsión "...tiene el derecho -y el deber- de verificar si respecto del reclamante se cumplen o no los requisitos legales del beneficio que pretende, y aún el de requerirle la prueba de ellos en el supuesto de presunción contraria (...), la Caja se ha excedido en sus atribuciones al establecer, por sí, en materia tan delicada como la referente al matrimonio, que la disolución de la sociedad conyugal de común acuerdo es asimilable al caso de culpa concurrente" y agregó que "... en materia de previsión o seguridad social, lo esencial es cubrir riesgos de subsistencia y ancianidad, por lo que no debe llegarse al desconocimiento de derechos sino con extrema cautela.

Sostuvo también que: "La separación de hecho por común acuerdo, por sí sola, no perjudica el derecho a pensión, pues el art. 1° del Decreto Ley N° 17.562/67 establece como condición para la pérdida del beneficio que la separación se hubiera producido por culpa de ambos o por culpa exclusiva del supérstite".

Asimismo en agosto de 1995, en "De Seta de Mazzuca, Emma Filomena c/Caja Nacional de Previsión de la Industria, Comercio y Actividades Civiles"; la Corte nuevamente tuvo oportunidad de expedirse en relación con la resolución administrativa que había denegado la pensión con fundamento en lo dispuesto por el aludido artículo 1° inciso a, de la Ley N° 17.562.

Se agregó que, en este precedente para denegar la pensión, la Cámara se fundó en el contenido de la correspondencia de los cónyuges y que desde el año 1964 la apelante residía en la Provincia de Cosenza, Italia, y el causante, en la ciudad de La Plata, sin haber convivido durante un lapso de aproximadamente 15 años. Por lo tanto, entendió que se encontraban separados de hecho y que la recurrente había perdido el derecho invocado.

El decisorio no obstante resolvió que: "Tal conclusión no ha reparado en que no se probó la culpa de la apelante en la supuesta separación de hecho, elemento subjetivo que es condición para la pérdida del derecho a pensión en los términos del artículo 1°, inciso a, de la Ley N° 17.562, sin que resulte posible fulminar con aquella sanción a la peticionaria inocente o cuya culpa no hubiese sido fehacientemente probada, aunque se hallara separada de hecho del causante desde varios años antes del fallecimiento de aquél (Fallos 288:249; 289:148 y 303:156)."

Asimismo, se ha sostenido que “La culpa individual o concurrente a que se refiere el art. 1° de la Ley N° 17.562 debe ser acreditada efectivamente, sin que quepa hacer valer presunciones en contra de la viuda” (CN Trab, Sala III, sentencia del 27/4/79 in re “Acosta, Miguel, Sala IV, sent. del 31/10/83, in re Blas de Murgiondo, María del Carmen (JA 1984-III-29), Sala VI, sentencia 16.114 del 19/10/82 en “Cronella de Gonzalez, Oliviera Luisa”, Sala V, sent. 34.405 del 31/8/84, “Otero, Juana Celina, Sala VIII, sentencia del 28/2/83, Artola Micaela”).

Por otro lado, de las constancias agregadas, se desprende que el Ente Previsional sólo encuentra como fundamento para la exclusión de la Sra. O. P. la divergencia del domicilio consignado por el causante a los efectos del cobro de la pensión y el acta irregular a la que se aludió.

La Administración Nacional de la Seguridad Social es un ente del Estado de específica competencia en materia previsional, que ha sido parte en gran número de los precedentes jurisprudenciales aludidos.

En razón de la concreta delimitación de su ámbito de actuación, corresponde que ajuste su actuar a la normativa dispuesta en el artículo 902 del C.C.

El artículo 19 de la Ley N° 24.463 establece que “Los fallos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación serán de obligatorio seguimiento por los jueces inferiores en causas análogas”.

A pesar de que tales preceptos se encuentran dirigidos al Poder Judicial, resulta conveniente, por evidentes razones de economía procesal que el ente previsional ajuste sus decisiones a la interpretación dada en forma reiterada y pacífica por la Corte Suprema.

Ello se advierte con mayor notoriedad en los casos de apartamiento de tales precedentes que importan la denegatoria de beneficios previsionales, dejando a los solicitantes -en la mayoría de los casos personas de avanzada edad- sin amparo de seguridad social y de salud.

De conformidad con los artículos 14 y 15 de la Ley N° 24.284 se encuentra comprendida dentro de las facultades del Defensor del Pueblo de la Nación la intervención en supuestos en los que se perciba la posible configuración de una falla sistemática de un ente dentro del ámbito de su competencia y en casos en que se advierta el ejercicio gravemente inconveniente o inoportuno de la función asignada al mismo.

Ello encuentra justificación además en que esta interpretación disfuncional de la ANSeS consistente en denegar los beneficios de pensión derivada cuando existen indicios de separación de hecho de los cónyuges, sin que se encuentre acreditada debidamente la culpa del solicitante, en la práctica conduce a un peregrinar recursivo por parte de los interesados, que lleva a una privación injustificada del beneficio.

De acuerdo con el estado de estos actuados, resulta que el ente previsional ha ordenado una nueva encuesta cuyo resultado será incierto en razón del tiempo transcurrido desde el fallecimiento del causante (febrero de 1994 conforme fs. 11) y fundamentalmente inocuo, porque tal como se expresara no se trata de un caso de cuestionamiento de derecho al beneficio entre cónyuge y concubina, sino de solicitud de otorgamiento por parte de una esposa a quien sólo ANSeS adjudica el carácter de separada de hecho, extremo considerado

irrelevante por la Corte, inclusive en supuestos en los que fue reconocida la separación de hecho por el solicitante.

La presunción de culpabilidad del cónyuge supérstite, cuya aplicación se advierte en otros casos de solicitudes de beneficios de pensión en distintas actuaciones tramitadas por esta Institución, cuando media diferencia entre los domicilios de los esposos, parece obedecer más bien a un desplazamiento de razones jurídicas por razones financieras del Ente, que no pueden ser toleradas por esta Institución habida cuenta de la función que al Defensor del Pueblo de la Nación le incumbe y la naturaleza alimentaria de las cuestiones involucradas.

Se advierten afectados en el caso los derechos y garantías consagrados por los artículos 14 bis, 17 y 18 de nuestra Constitución Nacional.

Por lo demás, el artículo 75, inciso 22, de la Carta Magna incorpora con jerarquía constitucional a 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 al jubilado.

El artículo 86 de la Constitución Nacional dispone que la misión del Defensor del Pueblo de la Nación es la defensa y protección de los derechos humanos y los demás derechos, garantías e intereses tutelados por aquella y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la administración.

El apartamiento de los precedentes jurisprudenciales aludidos configura, a criterio de esta Institución, una disfuncionalidad sistemática que afecta disposiciones de carácter constitucional, por lo que se recomendó a la ANSeS mediante Resolución N° 899/00, de fecha 13 de octubre de 2000, que:

1- Ajuste las resoluciones de las cuestiones sometidas a su consideración al criterio de interpretación normativa sentado por reiterada y vigente jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en casos análogos.

2- En consecuencia, de acuerdo con la jurisprudencia vigente, que en los supuestos de solicitudes de beneficios de pensión derivada, por parte del cónyuge supérstite, bajo el régimen de la Ley N° 17.562, en los cuales el ente previsional tenga indicios de que medió separación de los esposos, no se prescinda del análisis de la culpabilidad de los cónyuges requerido por la normativa establecida en el artículo 1° de dicho texto legal, y de acuerdo con la interpretación de la Corte Suprema de Justicia vigente, en caso de ausencia de prueba de culpabilidad, se abstenga de presumir su configuración en contra del solicitante.

3- De conformidad con lo expresado aplique las recomendaciones formuladas al trámite de la solicitud del beneficio requerido por la señora O. P. en relación con el beneficio de pensión derivada solicitado por la misma en razón del fallecimiento de su esposo, y arbitre las medidas necesarias para resolver en forma urgente el beneficio solicitado.

Dicha recomendación se halla registrada bajo Resolución N° 899/00 (13/10/00) y en razón que no se obtuvo respuesta se comunicó a la titular del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos.

b) Incorrecta asignación del CUIL.

3.- **Actuación N° 12.805/99.** El señor J. C. C. requirió la intervención de esta Institución con motivo de la errónea adjudicación del número de la clave única de identificación laboral CUIL.

Como consecuencia de ello, los aportes efectuados durante el período agosto de 1994 a marzo de 1997 fueron imputados a otro titular.

El interesado también manifiesta que solicitó reiteradamente a la Dirección General Impositiva de la Administración Federal de Ingresos Públicos la transferencia de los aportes correspondientes al período aludido a su cuenta de capitalización individual, en Previnter AFJP, y que pese al tiempo transcurrido la transferencia no ha sido efectuada.

A efectos de la integral investigación de los hechos reseñados, se cursaron pedidos de informes a la D.G.I. y a la ANSeS.

El ente previsional respondió que se produjo un error en la adjudicación al interesado de la CUIL, la que fue rectificadora, otorgándosele un nuevo número que quedó debidamente registrado.

La D.G.I. informó que se procedió a recabar la información pertinente a la Región Bahía Blanca.

Se le solicitaron nuevos informes, manifestando reiteradamente el organismo recaudador que existen casos similares al presente y que debe aguardarse la implementación de un procedimiento correctivo, el que se encuentra en etapa de prueba, que permitirá corregir números de CUIL mal otorgados.

La demora en la implementación del nuevo sistema al que alude, afecta gravemente el derecho actual y futuro del interesado a la obtención de un beneficio previsional.

De lo informado por la D.G.I. surge que la cuestión planteada comprende no sólo este caso en particular sino otros similares que también se encuentran pendientes de solución.

En consecuencia, correspondió recomendar a la Dirección General Impositiva de la Administración Federal de Ingresos Públicos que arbitre las medidas necesarias tendientes a concretar la implementación del sistema correctivo al que alude, que permita efectuar la adecuada imputación -a la cuenta de capitalización individual del señor J. C. C.- de los aportes efectuados por el período agosto de 1994 a marzo de 1997, y dé solución a casos similares existentes.

Atento que esta Institución no recibió contestación por parte del citado organismo se puso en conocimiento de tal incumplimiento al titular del Ministerio de Economía.

Sin perjuicio de ello, el señor J. C. C. manifestó que “el reclamo que iniciara a través de esa Defensoría ha sido solucionado por la A.F.I.P.-D.G.I. devolviéndome los aportes que habían sido otorgados equivocadamente a una Sra. de Rosario”.

1.5.2. De carácter particular

Son las recomendaciones formuladas en casos concretos que no pueden extenderse a otros en razón que son actos, hechos u omisiones peculiares de la Administración Pública Nacional producidos en ese trámite.

a) *Por demoras en el trámite de pensiones a cargo de la ANSeS y distintas AFJPs*

4.- **Actuación N° 11.805/99.** La señora G. I. B. presentó queja por la demora de la ANSeS y de Orígenes AFJP en resolver la solicitud de pensión derivada del fallecimiento del esposo.

El deceso de éste se produjo en el accidente del vuelo 2553 de Austral que cayó en la Localidad de Fray Bentos en el año 1997 y requirió de los familiares de las víctimas de la realización de distintos trámites legales previos para la obtención de la partida de defunción.

En razón de lo expresado, se cursaron los requerimientos de estilo a la ANSeS, quien luego de contestaciones parciales y solicitudes de ampliación de plazos informó que se encontraba aguardando la remisión de documentación por parte de Orígenes AFJP S.A.

Se pidieron nuevos informes, respondiendo la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones que se encontraba a la espera del ingreso base, el que debía ser emitido y comunicado por la ANSeS.

Este Ente comunicó que se había determinado el ingreso base y que se encontraba a la espera de financiamiento de la AFJP mencionada.

Por otro lado, la Administradora de Fondos hizo saber que había rechazado el cálculo del ingreso base efectuado por ANSeS debido a un error y que el día anterior a la realización del informe se había obtenido la rectificación del mismo por parte del ente previsional.

De lo expuesto se desprende que la señora G. I. B. presentó la solicitud del beneficio de pensión a fines del mes de marzo de 1998, y que a pesar del transcurso de 2 años, y de los numerosos requerimientos efectuados por esta Institución el expediente de la interesada transita de la AFJP interviniente al ente previsional, sin que a la fecha se haya acordado la prestación de carácter alimentario, a pesar del expreso reconocimiento por parte de ANSeS del derecho al beneficio.

Resultó imperioso recomendar (Resolución N° 640/00, de fecha 17 de mayo de 2000) a la Administración Nacional de la Seguridad Social y a Orígenes AFJP que arbitren las medidas conducentes a fin de resolver en forma urgente el beneficio de pensión derivada solicitado por la viuda y su hija menor.

Dicho Ente contestó el 13/02/01 que dentro de un plazo de 30 días estaría resuelto y en otro plazo similar estaría puesto al pago.

5.- **Actuación N° 13.575/99.** EL Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto derivó la queja de la señora M. G. de B. por la demora en el otorgamiento de una pensión por el fallecimiento de su cónyuge.

Se cursaron los pedidos de informes de estilo y en respuesta la Administración Nacional de la Seguridad Social informó que se había intimado a la titular a través de Previsol AFJP S.A para que solicitara la aplicación del Decreto N° 526/95.

Se pidió nuevo informe a dicho Ente en razón de que la interesada manifestó que dio cumplimiento a lo requerido, contestando que en el expediente se había establecido el derecho a la prestación y que se encontraba para la determinación del ingreso base.

Por su parte, Previsol AFJP S.A. hizo saber que impugnó el ingreso base determinado por la ANSeS.

Posteriormente, ANSeS rectificó el ingreso base encontrándose a la espera del financiamiento de la Administradora aludida.

La citada Administradora de Fondos informó que observó nuevamente el ingreso base emitido por no contar con la documentación respaldatoria del empleador O.R.C. S.A. para su efectivo control.

La ANSeS señaló que el expediente en cuestión se encuentra a la espera de los Cálculos Actuariales correspondientes.

En razón de lo expuesto y en atención al tiempo transcurrido desde que se inició el trámite de pensión -20 de julio de 1998- se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social y a Previsol AFJP S.A. que arbitren los medios necesarios para determinar el haber de pensión de la señora M. G. de B. y se proceda a su efectivo pago.

El 13/02/01 dicho Ente contestó que dentro de un plazo de 30 días estaría resuelto y en otro plazo similar puesto al pago.

6.- **Actuación N° 15.455/99.** La señora M. G. M. solicitó la intervención de esta Institución a fin de obtener el beneficio de pensión por fallecimiento de su cónyuge.

Se cursaron los requerimientos de estilo a la ANSeS y ésta informó que el expediente previsional de la nombrada se encontraba a estudio del grupo de trabajo que lleva a cabo el operativo para sanear el atraso ocasionado por la gran demanda ingresada a la Gerencia de Capitalización.

Posteriormente se requirieron nuevos informes a la citada Administración Nacional, pese a lo cual hasta la fecha de este informe no se ha obtenido respuesta.

De la consulta efectuada al Sistema de Gestión de Trámites resulta que el expediente en cuestión continúa “para Cómputos y Liquidación”.

En razón de ello y en atención al tiempo transcurrido desde que se inició el trámite de pensión -4 de noviembre de 1998- se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias para determinar el derecho al beneficio solicitado por la señora M. G. M. y proceda al pago de la parte del haber correspondiente al Régimen Previsional Público.

La citada Administración Nacional no brindó contestación hasta la fecha de la redacción de este informe.

7.- **Actuación N° 17.573/99.** La señora R. B. P. solicita la intervención de esta Institución con motivo de lo que considera demora en el trámite de otorgamiento del beneficio de pensión, por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social y Arauca Bit AFJP.

Se requirió informe a la aludida Administración Nacional sobre el estado de trámite del expediente de pensión correspondiente a la titular otorgándose un plazo de 10 días hábiles para su cumplimiento y atento la falta de respuesta de dicho ente, se reitera el pedido anteriormente efectuado confiriéndosele un lapso de 5 días hábiles para su contestación.

A la fecha de este pronunciamiento la ANSeS no ha dado respuesta al requerimiento efectuado por esta Institución con relación al pedido de la interesada.

El accionar del ente previsional de acuerdo a lo descripto, viola disposiciones de carácter constitucional, por lo que resultó imperioso recomendar a la Administración Nacional de la Seguridad Social que analice si corresponde el otorgamiento del beneficio de pensión solicitado por la señora R. B. P. y consecuentemente dicte el pertinente acto resolutivo y lo notifique debidamente a la nombrada.

b) Por demoras en el trámite de pensiones derivadas a cargo únicamente de la ANSeS

8.- **Actuación N° 4.183/00.** La señora M. A. P. recurre a esta Institución en razón de la excesiva demora de la Administración Nacional de la Seguridad Social en resolver la solicitud de pensión derivada del fallecimiento de su esposo.

En su nota mencionó que si bien se hallaba separada de hecho al momento del fallecimiento del mismo, la separación se debió al abandono del hogar que efectuara su esposo.

Mencionó que a pesar de haber solicitado el beneficio no obtuvo resolución alguna por parte del ente previsional a su pedido.

Agregó además que al momento del fallecimiento de su esposo tomó conocimiento que el mismo tenía una conviviente.

Señaló que a pesar de no haber acreditado la misma los años de convivencia necesaria para el otorgamiento del beneficio le fue acordada en forma exclusiva el derecho a la percepción del haber, sin que el ente previsional resolviera la solicitud presentada por la quejosa.

Se cursaron los informes de estilo a la ANSeS, y en respuesta adjuntó fotocopia de la resolución que acordara el beneficio a favor de la señora M. H. T. en el carácter de conviviente del causante.

De la respuesta y documentación acompañada se desprende que la solicitud de beneficio de pensión derivada presentada por la señora M. A. P., no registra movimiento desde el año 1994.

De lo expuesto surge que la nombrada presentó la solicitud del beneficio de pensión a mediados del mes de diciembre de 1993, y que a pesar del transcurso de más de 6 años, el ente previsional no ha dictado acto resolutivo alguno al respecto.

La demora incurrida en la resolución del beneficio previsional solicitado viola disposiciones de carácter constitucional, por lo que resultó imperioso recomendar a la ANSeS que arbitre las medidas conducentes a fin de resolver en forma urgente y conforme a derecho, el beneficio de pensión derivada solicitado por la señora M. A. P., con motivo del fallecimiento de su esposo el señor J. B. D.

Después de poner en conocimiento del titular del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos del incumplimiento en responder de la citada Administración Nacional, ésta informó que había acordado el beneficio de pensión a la señora M. A. P., incluido en el mensual diciembre de 2000. La interesada confirmó dicha información.

c) Referentes a jubilaciones

9.- **Actuación N° 14.372/99.** El señor A. H. B. presentó queja en razón de la demora de la Administración Nacional de la Seguridad Social y de Consolidar AFJP en resolver su beneficio jubilatorio.

En su nota mencionó que el inicio de su expediente tuvo lugar en el mes de mayo de 1997 en la AFJP aludida, sin obtener respuesta a la fecha.

Se cursaron pedidos de informes de estilo a SAFJP y ANSeS. El ente previsional respondió que el expediente se hallaba pendiente de la verificación de remuneraciones por las tareas desempeñadas en una firma que había mudado su domicilio de Capital Federal a Neuquén, por lo que se habían girado a la U.D.A.I. de dicha ciudad las actuaciones para su diligenciamiento. Esa respuesta fue corroborada por la citada Superintendencia.

Se pidió una actualización del informe producido a la ANSeS. De la respuesta recibida se desprende que el expediente del interesado se encuentra en idéntico estado al informado 6 meses antes.

El señor A.H.B. inició su trámite jubilatorio a fines del mes de mayo de 1997, y que a pesar del transcurso de 3 años, y de los numerosos requerimientos efectuados tanto por esta Institución como por el nombrado, su expediente continúa sin que se haya dictado resolución respecto de la prestación de carácter alimentario solicitada.

La demora incurrida en la resolución del beneficio previsional solicitado viola disposiciones de carácter constitucional. Se recomendó (Resolución N° 673/00, de fecha 1° de junio de 2000) a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) que arbitre las medidas conducentes a fin de resolver en forma urgente el beneficio jubilatorio solicitado por el señor A. H. B.

La citada Administración Nacional informó con fecha 13 de febrero de 2001 que “en enero del corriente año se ha dictaminado favorablemente el derecho a la prestación solicitada, ...estimándose que en el término de 60 días hábiles Consolidar AFJP estaría en condiciones de disponer el pago del beneficio”.

10.- **Actuación N° 2.024/00.** La señora S. L. F. presentó queja ante la excesiva demora de la Administración Nacional de la Seguridad Social en otorgar la jubilación ordinaria peticionada el 18 de octubre de 1999, oportunidad en que expuso la delicada situación patrimonial por la que atraviesa a causa de la demora en acordar dicho beneficio.

Del informe fechado el 29/03/2000 correspondiente al Sistema de Gestión de Trámite surgen 2 expedientes de los que es titular la señora F., uno de ellos referente a la “Prestación SIJP (PBU-PC-PAP)” y el otro data del año 1974, sin identificación.

Se requirieron varios informes a la ANSeS, la que solamente respondió que se iniciaron actuaciones de verificaciones que se encuentran en el área respectiva para comprobar los servicios denunciados.

Hasta la fecha de este pronunciamiento la Administración Nacional de la Seguridad Social no brindó explicaciones a la señora F. ni a esta Institución por su demora en resolver la solicitud de jubilación de la nombrada.

En consecuencia, se recomendó a la ANSeS que a la brevedad arbitre las medidas necesarias a efectos de resolver la solicitud de jubilación ordinaria presentada por señora S. L. F.

La citada Administración Nacional respondió que se había acordado el beneficio de jubilación, el que sería incluido en el mensual marzo para abonarse en el mensual abril.

11.- **Actuación N° 4.225/00.** La señora C. R. M. requirió la intervención de esta Institución, ante la Administración Nacional de la Seguridad Social por las demoras en merituar la prueba presentada por los servicios desempeñados en una empresa privada, resolver su solicitud de jubilación e incurrir en irregularidades consistentes en la pérdida de la mayoría de sus expedientes previsionales.

Según el Sistema de Gestión de Trámites los expedientes correspondientes a la nombrada, se encontrarían en la Cámara Federal de la Seguridad Social.

Personal de Mesa General de Entradas de esa Cámara informó que los mencionados expedientes nunca ingresaron en ese Tribunal.

Se requirió informe a la citada Administración Nacional y se solicitó copia de la Hoja de Ruta debidamente recibida en caso de que la respuesta fuera que los expedientes se encuentran en sede judicial.

La ANSeS hizo saber que “la U.D.A.I. Lanús cumple en informar que el expediente N° 024-27-02.751.695-0-004-1 caratulado C.R.M. ha sido enviado a la Cámara Nacional de Apelaciones S.S.S. con fecha 17/06/99, remito de salida Nro. 515 por bolsa Nro. 6”.

Por último, el Ente Previsional nada dijo sobre los expedientes en trámite ante la Delegación Lanús.

Se efectuaron gestiones ante la Gerencia Regional Gran Buenos Aires de la Administración Nacional de la Seguridad Social a efectos de obtener la Hoja de Ruta con constancia de recepción por parte de la citada Cámara, con resultado negativo.

Se solicitó al Prosecretario Jefe de la Mesa General de Entradas de la Cámara Federal de la Seguridad Social que confirme si los expedientes mencionados ingresaron en ese Tribunal.

Dicho funcionario respondió que “no existen datos ingresados respecto a los expedientes administrativos que se indican”.

De lo expuesto aquí surge claramente que los expedientes fueron extraviados en las oficinas de la Administración Nacional de la Seguridad Social.

La actitud de la citada Administración Nacional al insistir en que los aludidos expedientes se encuentran en el ámbito judicial -inclusive ante el requerimiento de esta Institución- sin realizar las verificaciones correspondientes denota un actuar irregular.

Tanto del cotejo de dichas fechas como del movimiento de los expedientes se observa la excesiva morosidad del Ente Previsional en resolver la solicitud de jubilación ordinaria presentada por la interesada.

En razón de las irregularidades detectadas correspondía realizar una exhaustiva investigación a fin de hallar a los responsables de los extravíos de los expedientes y de la demora en resolver aquellos que se encuentran en trámite ante la Delegación “Lanús”.

El objetivo de las misma es prevenir la reiteración de tales hechos y asegurar para el futuro la prestación de un servicio eficiente, y que a esos efectos deberá elaborarse un informe.

Con respecto al extravío de los expedientes deberá contener los siguientes puntos mínimos imprescindibles, a saber: las últimas oficinas en que estuvieron los mismos, sus responsables, el resultado de la Investigación Administrativa llevada para deslindar responsabilidades y, en su caso, las sanciones aplicadas.

Con respecto a la demora en resolver los expedientes en trámite ante la Delegación “Lanús” deberá contener los siguientes puntos mínimos imprescindibles, a saber: responsable de su tramitación -en caso de ser varios, señalando el período a cargo de cada uno-, las causas que impidieron resolver o proseguir con las etapas siguientes del trámite, la responsabilidad que les cupo a los funcionarios y demás personal intervinientes.

En consecuencia, se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social para que produzca un informe detallado -con los datos mínimos señalados- a efectos de identificar los responsables de los extravíos de los expedientes y de la demora en resolver otros, todos ellos correspondientes a la señora C. R. M.

A la fecha de la redacción de este informe, la citada Administración Nacional informó que se resolvió en forma positiva la solicitud de beneficio y que “el alta estaba prevista para el proceso abril de 2001”; sin embargo, y atento al tiempo transcurrido, dicha U.D.A.I. ha decidido implementar el pago en persona para evitar perjuicios a la titular”.

Aclaró que “el beneficio jubilatorio fue denegado en la U.D.A.I. Lomas de Zamora por no contar con los servicios necesarios. Posteriormente, la apoderada de la titular solicitó la remisión del expediente a la U.D.A.I. Lanús, y aportó nuevas pruebas para reconocer los servicios” denunciados y cuestionados en la causa.

d) Ejecución de sentencias de reajustes de haberes

Este título se refiere a dos formas de incumplimiento por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social: a) la no ejecución de una sentencia y b) ejecutarla de manera inexacta. La primera es cuando directamente no realiza la liquidación y, en la segunda, la efectúa pero comete errores en el cálculo.

1) Falta de liquidación de sentencia:

12.- **Actuación N° 12.741/99.** En la queja presentada por la señora T. B., de 87 años de edad, se recomendó a la ANSeS con motivo de que no respondió a los múltiples requerimientos cursados ni habría dado cumplimiento al Cronograma de Pago de Sentencias, el que se confecciona de acuerdo con la edad del titular y la fecha de notificación de la decisión judicial.

El Ente Previsional respondió que procedió a liquidar la sentencia judicial dictada en el expediente previsional del esposo de la peticionante y que compensó las diferencias que

surgían a favor de la interesada por la decisión judicial con el monto del exceso del tope de \$450 resultante de la unificación de los dos haberes de pensión que percibe.

13.- **Actuación N° 13.448/99.** La señora J. C. C. presentó queja a fin de obtener el reajuste de haberes dispuesto por sentencia judicial.

Señaló que a pesar de contar con 90 años de edad y de haber transcurrido más de 1 año desde el dictado de la sentencia, la Administración Nacional mencionada no efectuó la liquidación correspondiente.

De la información reunida se desprende que el expediente de pensión derivada de la interesada ingresó al Área de Sentencias Judiciales de la ANSeS el 18/05/98 y que a pesar del transcurso de 2 años, de los numerosos requerimientos efectuados por esta Institución y de haberse puesto de manifiesto la avanzada edad de la interesada, ANSeS continúa sin dar una respuesta definitiva en orden a la ejecución de la sentencia judicial de marras.

Por tal motivo, se recomendó a la ANSeS que arbitre las medidas conducentes a fin de resolver en forma urgente la aplicación de la sentencia judicial correspondiente al beneficio de pensión de la señora J. C. C., derivada del fallecimiento del causante J. G.

Se comunicó a la titular del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos de la falta de cumplimiento de dicha resolución por parte de la mencionada Administración Nacional.

14.- **Actuación N° 1.998/00.** El presente actuado es similar al anterior, sólo varía en que se trata de una persona de sexo masculino, señor S. B. V., de más de 80 años de edad que obtuvo sentencia firme el día 24 de noviembre de 1998.

Hasta la fecha de la redacción de este Informe no surge en el Registro Unico de Beneficiarios (R.U.B.) novedad en los haberes del peticionante ni ANSeS dio cumplimiento a dicha recomendación.

15.- **Actuación N° 14.638/99.** Se formuló recomendación a la Administración Nacional de la Seguridad Social en razón que en el mensual informado por dicho Ente no abonó el reajuste de haberes y el correspondiente retroactivo que surge de la sentencia obtenida por el señor E. C. F. ni en fecha posterior como así tampoco respondió a los posteriores requerimientos cursados por esta Institución.

Hasta la fecha de la redacción de este Informe no surge en el Registro Unico de Beneficiarios (R.U.B.) novedad en los haberes del peticionante ni ANSeS dio cumplimiento a dicha recomendación.

16.- **Actuación N° 14.743/99.** En este actuado que se inició de oficio a raíz de una carta de lectores, se recomendó por los mismos motivos que la que antecede (no abonó la ANSeS en la fecha señalada y posteriormente no respondió a los requerimientos cursados por esta Institución).

En respuesta a la resolución, el Ente Previsional informó que no correspondía abonar el reajuste dispuesto por sentencia judicial en razón que no contaba con la edad que surgía del Cronograma de Pago de Sentencias. Constatada la contestación se dio por concluida la intervención de esta Institución.

17.- **Actuación N° 1.966/00.** Se recomendó por los mismos motivos que en las dos actuaciones comentadas que anteceden y se encuentra en el mismo estado procesal que aquellas.

La diferencia es que en este actuado la ANSeS nunca informó la fecha de pago de la sentencia de reajuste de haberes.

2) Diferencias resultantes de liquidación de sentencias

18.- **Actuación N° 1.588/00.** El señor A. P. presentó queja a raíz de que la A.N.Se.S. estableció incorrectamente la fecha inicial de pago de su reajuste de haberes, en razón que no tuvo en cuenta la sentencia dictada en primer término de fecha 13/02/89 emitida por la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo y que dejaba sin efecto la Resolución N° 4455 (14/05/85) que desestimaba el reclamo administrativo efectuado el 29/03/85.

Las otras decisiones judiciales fueron dictadas el 15/07/92 y el 4/12/92 por la ex Cámara Nacional de Apelaciones de la Seguridad Social en los autos “P., A. c/Caja Nacional de Previsión de la Industria, Comercio y Actividades Civiles s/ reajuste por movilidad” (Expediente judicial N° 27.138) y 31/08/99 por el Juzgado Federal de Primera Instancia de la Seguridad Social N° 4.

En la primera sentencia dictada por la ex Cámara Nacional Apelaciones de la Seguridad Social, se obtuvo la liberación del tope máximo que no fuera declarado en la sentencia a la que se alude en el primer considerando y la segunda es de carácter aclaratorio.

En la sentencia del 4/11/92 se expone que “la sentencia definitiva dictada por la Sala III de la C.N.A.T., a fs. 51/52, la C.N.P.I.C.y A.C. planteó, a fs. 72/74, recurso extraordinario por ante la Corte Suprema, medio recursivo que fue rechazado a fs. 75 del citado adjunto, por lo que el pronunciamiento ha quedado firme”.

En respuesta, la Administración Nacional de la Seguridad Social evita toda referencia a la sentencia firme de reajuste de haberes dictada el 13/02/89 por la Sala III de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo.

En consecuencia, correspondió recomendar a la Administración Nacional de la Seguridad Social que ejecute la sentencia N° 57.579, fechada el 23 de febrero de 1989, dictada por la Sala III de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo en los autos “P.A. s/ jubilación” (expediente judicial N° 78.614) y, de acuerdo a ella, fije la fecha inicial de pago reclamado por el señor A. P.

La citada Administración Nacional respondió (mediante nota N° 14.888-36.434/01) que “las sumas pendientes de pago del retroactivo emanado de la Sentencia judicial, fueron puestas a disposición del titular en el mes 12/2000...” e indicó el Banco pagador. Dicha comunicación fue confirmada por el requirente.

19.- **Actuación N° 14.900/99.** El señor O. J. A. solicitó la intervención de esta Institución ante las demoras de la Administración Nacional de la Seguridad Social en dar vista de la liquidación de su sentencia de reajuste de haberes y, posteriormente, resolver los reclamos referidos a errores de ese cómputo.

Con respecto a la primera cuestión se cursó pedido de informes a la citada Administración Nacional, la que posteriormente respondió que se había dado vista de la liquidación al requirente.

Con respecto al segundo asunto, el interesado realizó varias presentaciones expresando que la liquidación estaba mal efectuada (el primero data del 13 de diciembre de 1999), obteniendo respuesta en sentido contrario.

Se solicitó a la citada Administración Nacional que informe si ha dictado acto resolutivo en la Carta Documento enviada por el interesado, el que fue reiterado en varias oportunidades sin obtener contestación.

En consecuencia, correspondió recomendar (Resolución N° 876/00, de fecha 20 de septiembre de 2000) a la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias a efectos de dictar el acto resolutivo en los reclamos por incorrecta liquidación de la sentencia de reajuste de haberes del señor O.J.A.

La citada Administración Nacional no dio cumplimiento a dicha recomendación hasta la fecha de la redacción de este Informe, si bien respondió reiterando idénticos conceptos vertidos con anterioridad a la aludida resolución.

20.- Actuación N° 13.912/99. El señor G.D.F. requirió la intervención de esta Institución en razón de lo que considera errónea liquidación de la deuda previsional y falta de pago del reajuste de su haber jubilatorio determinado por sentencia judicial por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social, de acuerdo con lo que expresa en su presentación.

Cuestiona el interesado la modificación efectuada al monto de la liquidación practicada -por aplicación de las disposiciones de la Ley N° 23.982 y Decreto N° 2140/91- que se le notificara por formulario N° 24.129.164.

Esta liquidación por un total de bonos valor dólar estadounidenses de U\$S 9364,25 reconocía como causa el crédito existente a su favor al 1° de abril de 1991 derivado de la aplicación de los Decretos Nros. 648/87 y 366/88.

El interesado alude también al hecho de que posteriormente, al comunicársele -por formulario 85647552- el monto de la deuda correspondiente a la Ley N° 24.130 por U\$S 8098,69 se modificó el importe reconocido por Ley N° 23.982 el que quedó reducido a U\$S 2246,77.

En la fotocopia del último formulario citado se comunicó al titular que el reconocimiento de la deuda que se le notificó correspondía al crédito generado a su favor por aplicación de la sentencia que dispuso el reajuste de su haber jubilatorio, calculada hasta el 31 de agosto de 1992, dejándose sin efecto el monto informado oportunamente por formulario N° 24.129.164, derivado de la deuda reconocida por aplicación de los ya citados Decretos Nros. 648/87 y 366/88.

A efectos de una integral investigación de los hechos reseñados, se dispuso recabar los informes pertinentes a la Administración Nacional de la Seguridad Social.

Con respecto al reajuste del haber previsional dispuesto por sentencia, el ente involucrado contestó que procedió a la revisión de los cálculos efectuados en la liquidación

practicada, determinándose que ésta era correcta y que el pronunciamiento judicial no favorecía al interesado, liquidándose el haber por Ley General N° 18.037.

En relación con el monto total, modo y fecha de cancelación de la deuda previsional reconocida informó que “la deuda por Ley General N° 23.982 correspondiente a la 1ª serie por valor de 2.247 2º serie por valor de 8099 fue saldada en bonos colocados de acuerdo con la opción que el beneficiario ejerciera, y depositados en la cuenta comitente N° 9903287 del Banco de la Provincia de Buenos Aires, Sucursal Centro”.

Debido a los hechos expuestos en relación al pago de la deuda modificada y la circunstancia de que si bien la liquidación de la sentencia no favorece al interesado -se efectuó un pago que reconoce como causa el fallo judicial- es preciso determinar el procedimiento utilizado para la liquidación y el recálculo de la deuda reconocida al señor F.

En consecuencia, se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias tendientes a determinar la exactitud del procedimiento utilizado para el recálculo de la deuda reconocida y determine el derecho que pudiera corresponderle al señor G. D. F., a reajustar su haber conforme con la sentencia.

La citada Administración Nacional ratificó en dos oportunidades lo informado durante la investigación en el sentido de que había procedido a la revisión del cálculo y que el mismo era correcto.

e) Pago de asignaciones familiares

21.- **Actuación N° 9.669/99.** La señora E. A. presentó queja a fin de obtener el pago del salario familiar y ayuda escolar por parte de la ANSeS en la liquidación de su haber de pensión derivada.

La nombrada refirió percibir un seguro de renta vitalicia de ITT Hartford Seguros de Retiro S.A., a través de quien realizó los reclamos pertinentes.

Indicó que a pesar de haber cumplido con la documentación exigida ANSeS no realizaba el pago correspondiente a los conceptos reclamados.

Se pidieron informes a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, quien respondió que con motivo del reclamo de las asignaciones familiares se iniciaron actuaciones tendientes a solucionar el problema planteado.

Agregó, que esas diligencias se realizaron tanto con la compañía de Seguros de Retiro ITT-Hartford, encargada del pago de las prestaciones, como ante la ANSeS, que tiene a su cargo el financiamiento de las asignaciones familiares, reiterándose en marzo de 1999 las consultas a fin de encontrar una rápida definición del tema.

Posteriormente, dio cuenta de las gestiones realizadas por el ente de contralor sin obtener respuesta por parte de ANSeS.

La citada Administración Nacional informó de la radicación del expediente en la Delegación Córdoba para su conveniente proceso.

A pesar del tiempo transcurrido y de los numerosos requerimientos efectuados por esta Institución y por la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y

Pensiones, a la fecha del presente pronunciamiento el ente previsional no ha resuelto el reclamo presentado por la interesada.

La demora incurrida en la resolución de los conceptos reclamados por la interesada, viola disposiciones de carácter constitucional, por ello se recomendó a la ANSeS que arbitre las medidas conducentes a fin de resolver en forma urgente el reclamo por asignaciones familiares presentado por la señora E. A., con intervención de ITT-Hartford Seguros de Retiro S.A., con motivo del fallecimiento de su esposo.

Después de haber puesto en conocimiento del titular del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos del incumplimiento de la aludida recomendación por parte de la citada Administración Nacional, ésta comunicó que solicitó información a la aludida Compañía de Retiro para cumplir con la medida indicada por esta Institución.

22.- **Actuación N° 14.664/98.** Esta actuación se inició de oficio a raíz de una carta de lectores publicada en el diario “Río Negro”, donde la señora S. N. B. de P. M. manifiesta falta de respuesta a su solicitud de pensión derivada por parte de la ANSeS y Siembra AFJP.

En respuesta a los requerimientos formulados, la mencionada Administración Nacional informó que se procedió a integrar el capital correspondiente al régimen de reparto y la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones comunicó que a la interesada se le abona mensualmente un anticipo.

Posteriormente, hicieron saber que los primeros días de febrero de 1999 cobraría los haberes de pensión, hecho confirmado por la señora S. N. B. de P. M.

Más tarde, la interesada manifestó que no había percibido las asignaciones familiares y escolaridad, motivo por el cual se cursaron pedidos de informe de estilo.

Siembra AFJP comunicó que “...a pesar de los reiterados reclamos efectuados en tal sentido a la ANSeS dicha Administración no ha formulado hasta la fecha el giro de los fondos destinados al pago de las asignaciones familiares y escolaridad correspondientes al beneficio de pensión” de la señora S. N. B. de P. M.

En razón de dicha contestación, se cursaron 4 pedidos de informes y una reiteración a la Administración Nacional de la Seguridad Social cuya única respuesta fueron solicitudes de ampliación de plazo.

Por ello, se le recomendó que arbitre las medidas necesarias tendientes a que se haga efectivo el giro a Siembra AFJP de los fondos destinados al pago de la escolaridad y asignaciones familiares correspondientes al beneficio de pensión de la señora S. N. B. de P. M.

La ANSeS no dio cumplimiento a las medidas recomendadas ni dio razones para no adoptarlas, ni aún cuando se dio intervención al titular del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos.

f) Pago del subsidio a la pobreza

23.- **Actuación N° 1.723/00.** El señor A. W. N. requirió la intervención de esta Institución en razón de haber percibido parcialmente de la Administración Nacional de la

Seguridad Social el retroactivo en concepto del Decreto N° 2.627/92 (subsidio), por el período 30 de diciembre de 1994 a marzo de 1998.

Se cursaron reiterados pedidos de informes a ese Ente, quien respondió que para los mensuales 05/99 y 12/99 fueron liquidados los retroactivos correspondientes al complemento solidario.

En los 2 mensuales aludidos se abonó por código 193 el importe de \$280. El total percibido por el interesado resultó \$560, equivalente a 8 meses en razón que la suma abonada mensualmente al nombrado en concepto del Decreto N° 2.627/92 asciende a \$70.

Se observó el pago durante los períodos marzo a diciembre de 1998 y mayo de 1999 hasta la fecha del dictado de la recomendación.

El señor A. W. N. manifestó haber dejado de estar en actividad el 30 de diciembre de 1994 y en esa oportunidad hizo saber tal circunstancia a la ANSeS.

La Administración Nacional de la Seguridad Social no brindó explicaciones por el período enero de 1995 a marzo de 1998, pese a los insistentes requerimientos de esta Institución.

Se deduciría, que el período pagado correspondería por una parte a 4 meses del lapso que se señala en el considerando que antecede y los restantes 4 meses al período enero a abril de 1999.

El período adeudado representa aproximadamente más de 30 meses y cuyo monto ascendería alrededor de \$2.100.

El nombrado manifestó contar con 78 años de edad, al 19 de febrero de 1999.

En consecuencia, se recomendó a la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias a efectos abonar el Subsidio dispuesto por Decreto N° 2.627/92 desde el 30 de diciembre de 1994 al señor A. W. N. o en su defecto acompañe constancia irrefutable de que dicho período fue cobrado por el nombrado.

g) Error en el haber inicial

24.- **Actuación N° 15.159/99.** La señorita M. A. V. requirió la intervención de esta Institución con motivo de que percibe por el código 001 la suma de \$80,58 cuando de la resolución que le otorgó el beneficio y de la notificación de acuerdo y cobro de la prestación resulta que se fijó un haber de \$161,15.

Su madre L. E. A. con quien comparte el beneficio percibió el mismo monto cuando su haber -antes de compartir la prestación- era de \$322,31.

Se requirieron informes a la Administración Nacional de la Seguridad Social, quien informó que con alta en mensual 12/99 se corrigió el inconveniente que generó la diferencia de haberes en los beneficios de las nombradas.

De las consultas efectuadas al Registro Unico de Beneficiarios y de los comprobantes de pago acompañados por la señorita V. resultó que si bien en el mensual 12/99 se liquidó por el código 101 un ajuste por haber mensual, por el código 001 se liquidó la suma de \$80,58 al igual que en el mensual 01.

En razón de ello y en atención al tiempo transcurrido desde que se constató el error en la liquidación del código 01, correspondió recomendar a la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre las medidas necesarias para que se corrijan las sumas liquidadas por el concepto 001 en los beneficios pertenecientes a la señorita M.A.V. y a la señora L.E.A., respectivamente, y se les liquiden los ajustes que pudieran corresponder.

La citada Administración Nacional dio cumplimiento a la citada recomendación.

h) Pago de bonos previsionales

25.- **Actuación N° 12.736/99.** El señor R.A. requirió la intervención de esta Institución a fin de obtener el pago por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social de una deuda originada en diferencias reconocidas por Decreto N° 648/87.

Se solicitaron informes a la citada Administración Nacional, quien respondió adjuntando copia del cálculo de la deuda reconocida por Decreto N° 648/87 informando que con fecha 30/09/99 se dio intervención a la U.D.A.I. Concepción para la carga del mismo.

Posteriormente ante nuevos requerimientos de esta Institución, la ANSeS informó que en razón de que el beneficio del titular resulta una prestación no vigente se dio intervención a la Gerencia Productos y Servicios -Gerencia Previsional- para que emita opinión.

Más tarde, hizo saber que se suministró a la Gerencia de Producción el número de beneficio del señor A. para su estudio y tratamiento para posibilitar que la U.D.A.I. Concepción esté en condiciones de sanear definitivamente la cuestión, solicitando en ambos caso ampliación de los plazos para dar respuesta adecuada.

Se insistió con nuevos requerimientos. El Ente comunicó que de lo informado por la Gerencia Sistemas y Telecomunicaciones resulta “que ante la imposibilidad de incorporar la puesta al pago de la liquidación proveniente de la actualización del importe del Decreto N° 648/87 pendiente de pago en el sistema N.D.P. Y FOR RECLAOD, por parte de la Unidad de Atención Integral Concepción, debido a que el Beneficio es un no vigente, se procedió, a modo de excepción a generar una pantalla de bonos sin importe alguno para ese Beneficio. Una vez cumplido, se solicitó en el día de la fecha, a la Boca de Atención mencionada que proceda a cargar las sumas resultantes.”

En razón de ello y en atención al tiempo transcurrido desde que el interesado efectuó el reclamo (11/10/96) correspondió recomendar a la Administración Nacional de la Seguridad Social que arbitre los medios necesarios para cancelar la deuda previsional que por Decreto N° 648/87 ha reconocido al señor R. A.

i) Ante falta de respuesta de reclamos

26.- **Actuación N° 13.332/99.** La señora N. C. presentó queja ante la falta de respuesta a sus reclamos por parte de la ANSeS.

Los aludidos reclamos tratan sobre un retroactivo en concepto de Ley N° 21.864, abonado parcialmente -según manifiesta- en razón de que no se calculó desde diciembre de 1986, y el aguinaldo no percibido por su esposo, señor J. B. P.

Se cursaron los requerimientos de estilo. La ANSeS comunicó que con motivo de la requisitoria, la Unidad de Atención Integral Tribunales ha solicitado el expediente de la referencia al Archivo a los efectos de expedirse con respecto al reclamo en cuestión.

Habida cuenta el tiempo transcurrido se solicitó nuevo pedido de informes a la Administración Nacional de la Seguridad Social, quien informó primero de “la efectiva remisión del actuado” y seguidamente que “el reclamo efectuado por la interesada será incluido en planillas de pago para el mensual noviembre/99 que cobra en el mes de diciembre/99”.

Del Registro Unico de Beneficiarios (R.U.B.) surge para el mensual noviembre de 1999 un pago por código 022 de \$56,17.

Se pidieron nuevos informes a la ANSeS en razón de que el monto indicado no tiene correlato con el aguinaldo no percibido por el señor P. ni se brindaron explicaciones sobre el retroactivo reclamado en concepto Ley N° 21.864.

La ANSeS solicitó ampliación de plazo por 20 días para responder, vencido el cual correspondió recomendarle que a la brevedad arbitre las medidas necesarias a efectos de resolver los reclamos presentados por la señora N. C., y consecuentemente dicte el pertinente acto resolutivo y lo notifique debidamente a la nombrada.

La citada Administración Nacional dictó la Resolución N° 581, del 7 de abril de 2000, en cumplimiento de la citada recomendación.

1.6. Actuaciones iniciadas de oficio

El artículo 14 de la Ley N° 24.284 faculta al Defensor del Pueblo a iniciar y proseguir de oficio cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Nacional.

1.6.1. De carácter general

1.- **Actuación N° 7.469/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunto incumplimiento de las leyes 24.463 y 25.237 en cuanto al pago de las sentencias de reajustes de haberes”.

Se promovió la presente ante la falta de respuesta en varias actuaciones referidas a la falta de pago de sentencia de personas de muy avanzada edad.

La ANSeS respondió brindando un detallado informe. Se puede sintetizar en los siguientes puntos: Durante el período 23 de marzo al 28 de julio de 2000 abonó 9.157 sentencias judiciales por un monto de \$174.428.798, 86 y Bonos de Consolidación de Deuda por la suma de \$47.470.471.

Aclaró, que en el mes de marzo se incluyó el mensual diciembre de 1999 correspondiente a la partida presupuestaria del año 1999.

2.- **Actuación N° 13.179/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre investigación acerca de la eventual reforma del sistema previsional vigente”.

Se inició a raíz de las publicaciones periodísticas que daban cuenta sobre una inminente reforma de la legislación previsional a través de un decreto de necesidad y urgencia, el que se plasmó mediante el Decreto N° 1306/00.

Se requirieron informes idénticos a todas las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones que operan en el país y a la Administración Nacional de la Seguridad Social.

La finalidad es conocer si en el futuro las reformas proyectadas lograrían “equilibrar” el sistema previsional como se propone el aludido decreto.

Los pedidos de informes se refieren a la cantidad estimada de afiliados que cada Administradora de Fondos tiene en condiciones de acceder a una jubilación ordinaria en los próximos años, montos de los haberes que percibirían. También, los beneficios ordinarios otorgados en los años 1998 y 1999, el monto de los mismos, y los requerimientos de prestaciones iniciados ante la ANSeS y que se encuentren en trámite en la actualidad.

Las distintas respuestas brindadas por las AFJPs tienen un denominador común que es haber realizado las proyecciones de los futuros afiliados que obtendrán el beneficio de jubilación según el requisito de edad sin tener en cuenta si éstos cumplirán con los 30 años de servicios (él otro requisito) en razón de que no se conoce la historia previsional de los afiliados. Por el mismo motivo no se conoce con certeza los haberes que percibirán.

A la fecha de la redacción de este Informe la actuación se encuentra en plena etapa investigativa.

3.- **Actuación N° 13.852/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación acerca de la demora en el otorgamiento de pensiones directas por parte de la gerencia de capitalización del ANSeS”.

El motivo que originó este actuado fue la observación de la falta de respuesta sistemática de la Administración Nacional de la Seguridad Social en aquellas actuaciones que trataban sobre beneficio de pensión derivada del régimen de capitalización y reparto.

Las causas expuestas por el Ente Previsional por los cuales no acordaba los beneficios eran: “rechazo de ingreso base”, “devolución del formulario de pedido de financiamiento”, “por encontrarse verificado los servicios denunciados” y “en espera de cálculos actuariales”, entre otras.

Se dictó la Resolución N° 936/00 que comisionaba al señores Subsecretario de Administración, Jefe y subrogante de la Asesoría Legal y Contencioso “para que se constituyan ante la Administración Nacional de la Seguridad Social, y procedan a verificar toda la documentación que estimen necesaria a los fines de la presente, así como también a recabar toda la información que se vincula con el marco de esta investigación, con el objeto de obtener respuesta cierta respecto al estado de trámite de los expedientes que tramitan por ante ese Organismo, facultándose a extraer fotocopias de las piezas que consideren de interés”.

Como consecuencia del aludido cometido, se levantó Acta del día 21 de diciembre de 2000 donde las máximas autoridades de la citada Administración Nacional se comprometieron a tomar todas las medidas necesarias a fin resolver las peticiones de

prestaciones y mejorar los canales de contestación a los requerimientos cursados por esta Institución.

Posteriormente, por nota GAB N° 5.135/01 la ANSeS comunicó que “se ha dado comienzo de ejecución a una serie de medidas sistemáticas con las que se pretende revertir radicalmente la situación, tanto para dichos casos como para cualquiera otros en general comprendidas en la casuística habitual del Defensor del Pueblo de la Nación”.

1.6.2. Sobre asuntos individuales

a) Actuaciones concluidas

4.- **Actuación N° 387/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre demora de la ANSeS y Máxima AFJP en un trámite de solicitud de beneficio de jubilación”.

El señor R. H. S. manifestaba acerca del retardo en la tramitación de una jubilación ordinaria, a través de Carta de lectores publicada en el matutino “Diario Popular” del día 18 de enero de 2000, página 8, titulada “Siete meses de Trámites”.

Se requirieron informes a dos entidades citadas en la carátula. Ambas informaron que habían acordado el beneficio de jubilación, a cobrar en el mensual abril de 2000.

5.- **Actuación N° 1.037/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre retardo en la tramitación de un expediente jubilatorio por parte de la ANSeS”.

En la carta de lectores publicada en la edición del día 1° de marzo de 2000 en el matutino “Diario Popular” -página 8- bajo el título “Momentos difíciles”, la señora T. T. informó a la opinión pública acerca de la cuestión que da cuenta la carátula.

Se concluyó el trámite en razón que la ANSeS adjuntó copia de la resolución que le acordaba el beneficio a la interesada, que dicha información fue confirmada por el Registro Unico de Beneficiarios, que además se efectuó la liquidación de las prestaciones pertinentes al Régimen de Reparto y se fijó el ingreso base.

6.- **Actuación N° 2.045/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre excesiva demora en resolver una solicitud de jubilación por parte de la ANSeS”.

El señor J. C. T. hizo saber a la opinión pública acerca del retardo en otorgar la prestación peticionada, por medio de una Carta Lectores publicada en el diario “La Nación”, del día 23 de marzo de 2000, página 22, titulada “Expediente estancado”.

Se cursó pedido de informes a la ANSeS, la que respondió comunicando el número de beneficio y señalando que percibiría los haberes en el mensual de agosto de 2000.

Posteriormente, el interesado manifestó que no había percibido el retroactivo y por esa razón se requirió informes a Máxima AFJP, quien comunicó que en el mensual octubre de 2000 procedió a abonar lo adeudado.

7.- **Actuación N° 5.408/00**, caratulada: Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta falta de pago de una deuda originada por una sentencia a favor del señor N. P., por parte de la ANSeS”.

En la Carta de Lectores publicada en “Diario Popular”, del día 11 de abril de 2000, página 8, titulada “Uno que espera”, el interesado manifestó sobre la falta de pago de una deuda originada por una sentencia.

Se cursó informe al Ente Previsional, el que respondió que de la liquidación de la Sentencia Judicial resultó que no lo benefició económicamente por arrojar el haber determinado, según índice de salario básico de convenio de la industria y la construcción, inferior al que percibe por Ley General. Dicha contestación fue puesta en conocimiento del señor N. P.

8.- **Actuación N° 5.675/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta liquidación incorrecta del haber de jubilación del señor J. G.”

La esposa del interesado expuso acerca del asunto que da cuenta en la carátula en una Carta de Lectores publicada en el diario “Clarín”, del día 11 de abril de 2000, página 14, titulada “Una vejez digna”.

Se pidió informes a la ANSeS, quien contestó que se procedió a la revisión del expediente y verificó que la liquidación practicada es la correcta, agregando que en consecuencia no corresponde modificar el haber.

9.- **Actuación N° 7.354/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presuntas irregularidades en la liquidación del haber jubilatorio”.

Mediante la Carta de Lectores publicada en el matutino “Diario Popular”, del día 26 de junio de 2000, página 8, titulada “Zona patagónica”, el señor E. G. hizo saber sobre la incorrecta liquidación de sus haberes previsionales.

Se solicitó informe a la ANSeS, quien contestó que el interesado percibe un haber de \$1.812, 29 y en concepto de zona austral \$149,12, totalizando la suma de \$1.961,41, haber máximo establecido por el artículo 55 de la Ley N° 18.037.

Agregó, que según lo establecido por la Ley N° 9485, se liquidará el veinte por ciento de los haberes en concepto de zona austral, cuando su integración al haber no supere dicho tope máximo. Acompañó copia del acto resolutivo.

b) Actuaciones en trámite

10.- **Actuación N° 1.359/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de La Nación, sobre presunto error en el calculo de la deuda previsional por parte de la ANSeS”.

En la carta de lectores publicada en la edición del día 3 de marzo de 2000 en el diario “La Nación” -página 16-, titulada “Reclamo a la ANSeS”, la señora P. R. informa a la opinión pública acerca del asunto que da cuenta la carátula.

Se encuentra en trámite, habiéndose realizado pedidos de informe a la Administración Nacional de la Seguridad Social.

11.- **Actuación N° 1.623/00**. Caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunto retardo en la liquidación y pago del reajuste de un haber jubilatorio por parte de la ANSeS”.

La señora S. P. M. informó a la opinión pública acerca del retardo en el pago de un reajuste jubilatorio por parte de la ANSeS, a través de una carta de lectores publicada en el matutino “Diario Popular”, del día 7 de marzo de 2000, página 8.

Se cursaron informes a la Administración Nacional de la Seguridad Social quien en primer término hizo saber que “solicitó a la Corte copia autenticada de la Sentencia Judicial... a fin de liquidar el fallo judicial recaído en autos” y posteriormente “procedió a solicitar los sueldos que le hubiera correspondido percibir de continuar en actividad en el cargo de maestra de grado titular desde el 16/11/82 hasta el 31/3/95, con una antigüedad de 28 años en el cargo...”.

Transcurrido un tiempo prudencial, se requirieron nuevos informes de los que se aguardan respuesta, hasta la fecha de este informe.

12.- **Actuación N° 11.465/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre demora en el trámite de reajuste de haberes jubilatorios fijado por sentencia judicial, por parte de la ANSeS”.

El señor J. K. expone sobre la demora de la ANSeS en más de dos años en la tramitación de un reajuste de haberes, a través de la carta de lectores publicada en el diario “La Nación”, del día 4 de octubre de 2000, página 12, titulada “Sigo sin tener noticia”.

Se cursó pedido de informes a la ANSeS, quien respondió que el peticionante “deberá presentarse en la U.D.A.I. más cercana a su domicilio para ejercer la opción correspondiente”. Aclaró que “la misma se solicita con el fin de hacer efectivo el saldo pendiente en bonos que surge de la liquidación por Sentencia Judicial”. Dicha respuesta fue puesta en conocimiento del señor J. K. en enero de 2001.

1.7. Demoras de la ANSeS y de las distintas AFJPs en resolver las solicitudes de beneficios correspondientes al régimen de reparto y de capitalización.

La Administración Nacional de la Seguridad Social disminuyó en forma drástica durante el año 2000 la cantidad de beneficios que regularmente acordaba, lo que constituyó una acumulación de innumerables expedientes por los que tramitan distintas prestaciones aunque la gran mayoría corresponden al régimen de capitalización.

La aludida acumulación representó aproximadamente la existencia de 140.000 expedientes sin resolución.

Dicha situación se reflejó en las presentaciones efectuadas ante esta Institución, pasando a constituir el mayor motivo de queja, a diferencia de años anteriores en los que se habían reducido hasta el punto de ser el menos representativo.

Del análisis de las distintas investigaciones llevadas a cabo en cada actuación en la que se efectuaron innumerables pedidos de informes tanto a la ANSeS como a las distintas AFJPs surgió que siempre el trámite se hallaba a cargo del organismo estatal.

La mayoría de las veces las Administradoras de Fondos acompañaban constancia de la presentación de la documentación o las objeciones al cálculo del capital a integrar y al ponerse dichas constancias en conocimiento del ente estatal a través de un pedido de informes, éste no podía rebatirlas en todos los casos.

El perjuicio que sufrió el ciudadano al verse impedido a acceder al beneficio por esa demora inexplicable es inmensurable y varía en cada caso particular.

En algunos prevalecía el aspecto económico, especialmente cuando la persona había cesado en su relación laboral o se encontraba desocupada no teniendo ningún otro ingreso para su sustento y el de su familia.

En otros, el padecimiento era psicológico, ante una intimación de cese o por los vaivenes del trámite y la demora en su resolución.

Las personas que concurrían a esta Institución manifestaban atravesar alguna de estas situaciones límite. A veces, lo hacían en su primera presentación o en posteriores oportunidades, cuando respondían por escrito a nuestras notas o se acercaban personalmente para consultar sus dudas.

Es necesario señalar que muchas de la demoras en resolver los expedientes del régimen de capitalización eran anteriores a diciembre de 1999.

La inercia de la citada Administración Nacional cambió a partir de la asunción de las nuevas autoridades en octubre de 2000.

Se tomó conocimiento de un operativo especial organizado por la Gerencia de Capitalización por el que finalizó 11.104 expedientes durante el mes de enero de 2001.

1.8. Desestimación de la prestación por parte de la ANSeS

El título es suficientemente explicativo acerca del tema a tratar.

El año 2000 mantuvo las mismas características del anterior no surgiendo ninguna novedad peculiar, razón por la que podríamos transcribir lo expuesto en los informes de los últimos años.

Ello debido a que siempre son las mismas las causas por las cuales se desestima una solicitud de beneficio: el incumplimiento de los requisitos que establece la legislación, que varía de acuerdo con la prestación de que se trate.

Los motivos de rechazo más comunes son:

- 1) En pedidos de jubilaciones ordinarias: a) no reunir el requisito de edad, b) no acreditar el cumplimiento de los años de servicios exigidos por la ley aplicable, c) no revestir las tareas invocadas por el peticionante la calificación de servicios especiales que implican la disminución de la edad requerida de acuerdo con el régimen previsional pretendido.
 - 2) En pedidos de jubilaciones por invalidez: a) no se reunía la incapacidad del 66% por ciento exigida por la normativa vigente para acceder al retiro por invalidez, b) no ser el interesado aportante regular o irregular con derecho al beneficio
 - 3) En pedidos de pensiones: no haberse acreditado la convivencia con el titular del beneficio de jubilación.
 - 4) No acreditar el pago de una deuda de autónomos, hecho que se puede dar en cualquier solicitud de las distintas prestaciones. Como se comenta bajo el título 'Novedades legislativas', con la sanción de la Ley N° 25.321 se dará solución a innumerables situaciones que fueron objeto de queja.
-

Debe señalarse que -salvo excepciones, en caso de las actuaciones de oficio- la gran mayoría de las quejas fueron presentadas directamente por los interesados, por la demora en la resolución de sus requerimientos de beneficios o porque teniendo conocimiento de su desestimación no contaban con el acto administrativo a fin de poder analizar la conveniencia de recurrirlo en la vía administrativa y discutir allí sus derechos.

El Defensor efectuó entonces un control consistente en verificar el cumplimiento del procedimiento administrativo, especialmente el dictado del acto resolutivo y su comunicación.

1.9. Revocación o baja del beneficio e interrupción del pago de los haberes

Originó gran cantidad de quejas la baja de los beneficios de pensión de aquellas personas que cumplían los 18 años de edad o el cargo por haberes percibidos después de haberla cumplido.

Sobre este último motivo, hubo casos en los que el peticionante alegó el desconocimiento de la legislación y consideró improcedente el reclamo de devolución de los importes abonados indebidamente con más el reclamo de intereses.

La institución controló que la ANSeS hubiera cumplido con el procedimiento administrativo aplicable al caso, especialmente con respecto al derecho del interesado de efectuar su descargo y, en su caso, impugnar el cálculo que establecía la suma a devolver.

Con respecto a la interrupción del pago de los haberes la causa predominante fue la registración incorrecta del deceso de un beneficiario en el Sistema Informático del Ente Previsional.

Otros motivos de baja, aunque menos habituales, son por la percepción simultánea de dos beneficios incompatibles, por la aparición de otro derechohabiente con derecho preferente al otorgamiento de la prestación y por resultar de una posterior revisión médica capacitado el titular para el desempeño de tareas habituales.

Sobre esta última causa hubo dos grupos de interesados que fueron revisados por el baremo de la Ley N° 24.241 con la diferencia de que algunos habían accedido al beneficio jubilación por invalidez por esta norma y otros por la aplicación de las leyes anteriores a la citada disposición, regímenes especiales nacionales o regímenes provinciales transferidos a la ANSeS.

Se nota con beneplácito sobre la problemática de este último grupo que la sanción de la Ley N° 25.364 permitirá a los peticionantes solicitar una nueva junta médica y que se dictamine teniendo en cuenta el baremo vigente a la fecha del cese.

1.10. Reconstrucción de expedientes

Se llega a esta instancia cuando se descubre que el motivo de la demora en resolver un reclamo o la petición de una prestación es la pérdida del expediente.

No obstante ello en la Actuación N° 1938/00 el Subsecretario de Comercio y Relaciones Económicas Internacionales de la Secretaría de Estado de la Producción de la Provincia de Entre Ríos solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación toda

vez que el señor B. A. S. no podía localizar su expediente previsional a pesar de que -según manifestó el interesado- efectuó numerosos reclamos ante la ANSeS.

Se pidió informe al ente previsional, quien luego de recabar a esta Institución el domicilio del señor B. A. S. procedió a reconstruir el citado expediente, el que quedó registrado bajo el nuevo número.

1.11. Solicitudes de reajuste de haberes e incorrecta liquidación del beneficio.

Son recurrentes las quejas por reajustes de haberes. Los casos típicos analizados por esta Institución que se dieron durante el año 2000 son: a) que el interesado no obtuvo respuesta afirmativa ni negativa de su solicitud de reajuste de haberes, b) que no se le notificó el acto administrativo dictado por la ANSeS, c) que se agravió por el dictado de la resolución que desestima su pedido y d) que consideró que esta Institución podía gestionar su reclamo administrativo.

Estos dos últimos tipos de queja han ido disminuyendo debido, en su mayor parte, a la difusión de la tarea y funciones de esta Institución explicadas a través de la prensa escrita y oral, como también de qué medios dispone para cumplirlas acabadamente con plena autonomía, así como los límites impuestos por la normativa que le rige.

El curso dado a la queja varía según el caso de que se trate, por ejemplo con respecto al punto a) esta Institución llevó a cabo un control que consistió en que el Ente Previsional analizara el reclamo en primer término y posteriormente agotara la vía administrativa dictando el pertinente acto resolutivo.

Con relación al punto b) la investigación estuvo dirigida a conocer si se notificó o no la resolución, en muchos casos se observó que el acto administrativo había sido comunicado al representante legal del interesado. En el segundo caso se requirió al organismo que proceda a materializar la correspondiente notificación.

Con respecto a aquellas presentaciones en las que se solicita que esta Institución efectúe el reclamo de reajuste de haberes en nombre del interesado, se procede a analizar someramente la documentación acompañada con la información que se pudiera obtener del Sistema de Gestión de Trámites y del Registro Único de Beneficiarios y, en su caso, se lo remite a la sucursal o delegación del INSSJP más cercana a su domicilio donde se le brindará asesoramiento previsional sin cargo.

1.12. Descuentos indebidos en los haberes

Bajo éste título se analizan aquellas quejas en las que se solicitó la intervención de esta Institución ante descuentos que no corresponden en razón de que el titular renunció a la afiliación de la entidad receptora del importe o en las situaciones en que se prosiguió con la deducción cuando ya se había completado el pago de las cuotas pactadas.

Las citadas entidades pueden ser mutuales o asociaciones gremiales que deben ser controladas por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social y la Dirección Nacional de Asociaciones Sindicales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos respectivamente, y a los que esta Institución dio intervención en varias oportunidades.

Un ejemplo de ello, es la **actuación N° 7.522/00** en la que el señor R.J.M. manifestó que no había sido aceptada su renuncia a la afiliación de Docentes Asociados de las Fuerzas Armadas presentada en el año 1998, con la excusa de que se encontraban gestionando la revisión de sus haberes.

Después de dar intervención a la citada Dirección Nacional cesaron los descuentos, circunstancia que fue confirmada por el interesado, aunque prosigue la investigación en cuanto a la devolución de los importes retenidos desde la fecha de la dimisión.

Por último, cabe señalar que hay una investigación en marcha con respecto a los intereses que cobran las entidades prestamistas que tienen convenio celebrado con la ANSeS a cargo del Area Administración Económica, Financiera, Tributaria y Aduanera.

1.13. Deudas previsionales

Son aquellas que se encuentran consolidadas a través de títulos públicos creados por Leyes Nros. 23.982 y 24.130; corresponden a períodos ya pasados y por un motivo u otro no fueron canceladas.

Un ejemplo es la Actuación N° 12.923/00 en la que la señora C.G. solicitó la intervención del Defensor a fin de acceder al cobro de una deuda previsional en bonos de su padre, no abonada a pesar de haberse librado en el juicio sucesorio los oficios pertinentes.

Recabado informe a la ANSeS, ésta respondió procediendo a dar cumplimiento a la orden judicial e informando al Juzgado interviniente el ingreso al sistema de teleproceso de las sumas correspondiente a la liquidación de la deuda previsional en los autos de marras.

1.14. Falta de envío del Informe Periódico de Aportes

En la Actuación N° 9634/00 el señor L.B.L. solicitó la intervención de esta Institución a fin de obtener el informe anual de aportes del período 01/96 hasta 12/96 que habitualmente emite y remite la ANSeS a los activos del Régimen de Reparto, informe que no recibió a pesar de los reclamos efectuados.

Se cursaron pedidos de informe a la citada Administración Nacional y ésta, a pesar de las dificultades técnicas para emitir el citado informe por lo extemporáneo del pedido, procedió a su emisión y a la remisión de una copia a esta Defensoría.

1.15. Pago de sentencia de reajustes de haberes

En algunas oportunidades se consiguió el pago de tales sentencias, llegando en algunos casos -ejemplo Actuación N° 9953/00- a percibir el interesado sumas de hasta \$130.000.

En otros casos, en especial en aquellos en que la sentencia había sido notificada en el año 2000, se explicó a los presentantes el orden de prelación fijado por la Ley N° 25.237 de presupuesto para el año 2000 que estableció “un crédito de \$252.900.000 destinado al pago de sentencias judiciales por la parte que corresponda abonar en efectivo, correspondiente al principal, como consecuencia de retroactivos originados en ajustes practicados en las prestaciones del Régimen Previsional Público”.

Dicho monto se aplicaba en primer término al cumplimiento de las sentencias notificadas en períodos fiscales anteriores y aún pendientes de pago y luego a las notificadas en el año 2000.

La citada norma establecía que en el primer caso se daría prioridad a los beneficiarios de mayor edad y que en el segundo se respetaría estrictamente el orden cronológico de notificación de las sentencias definitivas, conforme el orden de prioridades que con una periodicidad cuatrimestral, sobre la base de las sentencias registradas en cada momento, establezca la Administración Nacional de la Seguridad Social.

El Defensor recordaba a los interesados que tanto la postergación del pago, como la asignación presupuestaria le han sido legalmente impuestas a la ANSeS, quien debe respetarlas estrictamente, en su carácter de autoridad de aplicación del Régimen Previsional Público.

En otras actuaciones se verificó que la sentencia cuya aplicación se requería, aún no se encontraba firme.

Por último, en otros supuestos la ANSeS informó que las sentencias reclamadas ya habían sido liquidadas y en la mayoría de estos casos el haber previsional que percibían los interesados eran superiores al que resultaba de la liquidación de la sentencia.

1.16. Asignaciones familiares, subsidios y otros complementos

En varias actuaciones se obtuvo el pago por parte de la ANSeS de asignaciones familiares, por hijos y por cónyuges, como por ejemplo en las Actuaciones Nros. 5799/00, 8248 y 9177/00.

No obstante no se lograron aún respuestas satisfactorias por parte del ente previsional en los casos en que las asignaciones familiares debían liquidarse en beneficios pertenecientes al régimen de capitalización, casos éstos que a la fecha se encuentran sin resolver.

1.17. Sistema de reciprocidad para la transferencia de aportes entre cajas

En la **Actuación N° 14.806/99** un grupo de docentes transferidos de la provincia del Chubut solicitó a través de un Diputado Nacional por esa provincia la intervención del Defensor en razón de que las normas y proyectos provinciales de jubilaciones para docentes transferidos no consideran los aportes efectuados a la Caja Nacional.

Se solicitaron informes a la Secretaria de la Seguridad Social de la Nación.

El 25/11/99 ésta informó que mediante Resoluciones S.S.S. Nros. 53 y 61 de fechas 22 de julio y 6 de setiembre de 1999 respectivamente, se creó una comisión de estudio para la elaboración de un proyecto de Decreto que reglamente la metodología para determinar los montos y hacer efectivas las transferencias de los aportes y contribuciones que las Cajas Previsionales reconocedoras de servicios deban girar a las que resulten otorgantes de beneficios en virtud de aplicación del artículo 168 de la Ley N° 24.241.

Agregó que debido a la multiplicidad de Instituciones involucradas y el complejo análisis de la problemática planteada no se ha concluido con el citado proyecto de Decreto.

La citada comisión se encuentra integrada por dos representantes de la Administración Nacional de la Seguridad Social, dos de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, dos del Consejo Federal de Previsión Social (COFEPRES), dos de la Secretaría de Seguridad Social y otros dos de la Coordinadora de Cajas Previsión y Seguridad Social para Profesionales de la República Argentina.

Con fecha 2 de febrero la Secretaría citada informó sobre la creación de la comisión de estudio, acompañando fotocopia del Acta N° 1 de la primera reunión de la comisión el 7 de diciembre de 1999, en la que se fijó un nuevo encuentro para el 22 de febrero de 2000.

Con posterioridad el 13 de junio de 2000 la Secretaría hizo saber que se llevaron a cabo reuniones en las que se coincidió en la conveniencia de reformular el régimen de reciprocidad nacional, en base al principio de prorrata tempore, por lo que comenzó a elaborarse un proyecto de ley en ese sentido, habiéndose fijado una nueva reunión para el 16 de junio de 2000.

Por último con fecha 2 de marzo de 2001 y ante un nuevo requerimiento de esta Institución la misma Secretaría comunicó que las conversaciones mantenidas sobre el tema constan en las Actas Nros. 1 y 2 de la comisión aludida, que fueron adjuntadas.

En el Acta N° 2 del 11 de mayo de 2000 se resolvió que los representantes de la Secretaría de la Seguridad Social elaborarían un documento en el que consten las pautas fundamentales sobre las que se debatirá, a los efectos de confeccionar el proyecto de Ley Nacional de Reciprocidad el que sería girado a los miembros a efectos de que formularan observaciones, aportes y comentarios.

2. De la asistencia previsional

2.1. Introducción

En este capítulo comentaremos la actividad desarrollada con respecto a aquellos beneficios que se acuerdan teniendo en cuenta la situación de desamparo de quienes los peticionan, prescindiendo de los aportes realizados o en las que nunca se efectuaron aportes.

La Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales tiene a su cargo el otorgamiento de las pensiones asistenciales a la invalidez, a la vejez y para madres de siete o más hijos.

2.2. Actuaciones iniciadas de oficio

Se iniciaron tres actuaciones de oficio relativas a pensiones asistenciales con resultado favorable para las personas que habían solicitado ayuda en sus tramites a través de los medios de prensa.

1.- **Actuación N° 312/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunto retardo en el otorgamiento de una jubilación por invalidez por parte de la ANSeS en la Provincia de Río Negro”, iniciada en atención al contenido de una carta de lectores publicada en el diario “Río Negro” del día 11 de noviembre de 1999, bajo el título “¿Para cuándo la jubilación?”

En dicha carta la señora M. V. de B. expone sobre la excesiva demora en el otorgamiento de una pensión por invalidez a su esposo, señor J.M.B.

Se realizó diligencia ante la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales y posteriormente se cursó pedido de informes.

El citado organismo informó que “el beneficio correspondiente al titular figura programado para ser liquidado en el mensual marzo/2000, no existiendo un procedimiento que permita abreviar el tiempo de pago de la pensión, toda vez que para su liquidación se utiliza el sistema informático de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS)”.

Dicha información fue puesta en conocimiento del señor B. y se dio por concluida la actuación en razón que la novedad del pago surgió en el Registro Unico de Beneficiarios (R.U.B.).

2.- **Actuación N° 604/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación sobre solicitud de una pensión asistencial para el menor discapacitado H.J.D.C.”.

Se inició esta actuación con motivo de los hechos reseñados en la nota publicada en el diario “El Territorio” de la provincia de Misiones, en la edición del día 27 de enero de 2000, página 12, bajo el título “Una Triste Realidad para Hugo”

En la nota aludida se hace referencia a la desesperante situación en que se encuentra el menor H.J.D.C. quien padeció meningitis, enfermedad que no fue detectada a tiempo, lo que originó las graves secuelas que sufre actualmente.

Se informaba también la situación de abandono en que se encuentran el aludido menor y su madre C.D.C.

A efectos de tomar la intervención que corresponde al Defensor del Pueblo de la Nación se estableció contacto directo con la Municipalidad de Campo Viera, correspondiente a la jurisdicción en que reside el menor, y funcionarios de esta Institución conversaron telefónicamente con la asistente social de ese Municipio quien proporcionó los números de documentos de identidad del menor y su madre y su domicilio.

Se efectuó consulta la Sistema de Gestión de Trámites y al Registro Unico de Beneficiarios de la ANSeS, de la que resultó que no existe trámite asistencial alguno iniciado ante la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales.

Se estableció contacto directo con funcionarios de dicha Comisión Nacional a quienes se informó de los hechos expuestos con remisión por fax de la publicación que motiva el inicio de estos actuados, comprometiéndose a iniciar de oficio el trámite correspondiente.

Se solicitó informe a la Comisión aludida.

Habiendo tomado conocimiento a través de la citada asistente social que el menor no poseía D.N.I., el que se encontraba en trámite, requisito este indispensable para que la Comisión pudiera iniciar el trámite, se pidieron informes a la Dirección General del Registro Provincial de las Personas de la Provincia de Misiones y posteriormente al Registro Nacional de las Personas.

El registro provincial informó que la remisión de la documentación al registro nacional y este hizo saber que el D.N.I. en cuestión fue remitido a la Oficina Seccional N° 2214 de Campo Viera con fecha 02/06/00.

Con dicha información se pidió un nuevo informe a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales que comunicó que con fecha 21/6/00 se otorgó el beneficio solicitado bajo el N° 40-5-800747-0.

3.- **Actuación N° 5400/00**, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre presunta demora en resolver una solicitud de pensión por invalidez por parte de la ANSeS”.

Se inició con motivo de la carta de lectores publicada en el “Diario Popular” el día 10 de abril de 2000, página 8, titulada “Pensión por invalidez”.

En dicha carta la señora M.C.C. ponía de manifiesto la demora en otorgarle una pensión por invalidez siendo que como consecuencia de que padeció poliomielitis se moviliza en silla de ruedas y se encuentra a cargo de sus tres hijos menores, una de ellos embarazada y de su madre.

Consultado el Sistema de Gestión de Trámites de la ANSeS, resulta que la interesada ha solicitado con fecha 04/8/99 una pensión no contributiva.

Por ello se requirieron informes a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, de la que se obtuvieron varias respuestas, concluyendo con el otorgamiento del beneficio bajo el N° 40-5-0802976-0, con alta en el mensual 09/00 que se cobraba en octubre del 2000.

Dicha información fue comunicada a la interesada y corroborada con los sistemas informáticos de la ANSeS.

2.3. Acotaciones sobre los trámites de pensiones no contributivas

En un número importante de actuaciones se acordaron beneficios de pensión asistencial a titulares residentes en las regiones más remotas de la República.

En los casos en los que los pedidos resultaron desestimados, las razones más comunes fueron las siguientes: a) contaba con cobertura médica, b) el cónyuge percibe un beneficio, c) el padre se encontraba trabajando en relación dependencia y podía solicitar la asignación familiar por hijo incapacitado, d) no reunía el porcentaje de incapacidad requerida para acceder a la pensión asistencial por invalidez y, e) contaba con familiares obligados legalmente en condiciones de asistirlo económicamente.

El control efectuado por esta Institución ante la denegatoria del beneficio peticionado fue verificar que el motivo invocado fuera verídico, a través de la nota remitida al solicitante requiriendo que la confirme o no.

Debe ponerse de manifiesto que las respuestas dadas a los requerimientos cursados a la C.N.P.A. por esta Institución, fueron en término y suficientes.

3. Administración del Empleo

3.1. Introducción

Las quejas relativas a empleo público mantuvieron las mismas características de años anteriores, presentando pequeñas variantes en número en algunos temas.

Se observó en la atención de las consultas del servicio 0-810 el gran temor de la gente de perder su empleo y, a raíz de sus comentarios, los abusos de que son objeto por parte de la patronal en cuanto a las condiciones laborales y a los horarios que deben cumplir.

Ello, sin perjuicio del flagelo que significa el trabajo no registrado para el trabajador que no podría obtener el subsidio por desempleo y en el futuro el beneficio de jubilación como así también para el Estado por el alto índice de evasión previsional.

3.2. Recomendaciones

Actuación N° 1.334/00. La señora M.M.S. de S. requirió la intervención de esta Institución, ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos a fin de percibir las sumas reconocidas por Resolución MTySS N° 448/99.

La interesada manifestó “estar atravesando una situación límite económica familiar” y tener que afrontar los gastos que demanda la atención de uno de sus hijos que es discapacitado y la educación universitaria del otro, entre otras erogaciones.

Expresó que prestó servicios en un cargo de mayor jerarquía correspondiente al Nivel D y dicha resolución reconoce de legítimo abono a favor de la interesada las diferencias entre el mencionado nivel y las distintas categorías inferiores revestidas desde el 1° de enero de 1992 al 14 de octubre de 1996.

Se requirió al citado Ministerio que informe las gestiones llevadas a cabo ante la Secretaría de Hacienda del Ministerio de Economía a efectos de hacer efectivas las diferencias salariales reconocidas a la interesada.

De la documentación remitida por la Dirección de Administración de Recursos Humanos y Capacitación de la mencionada Cartera surge que “el crédito necesario para la cancelación de las deudas que por retroactividades, por distintos conceptos, mantiene este Ministerio con diferentes agentes y ex agentes... fueron incluidas, en oportunidad de presentar el Proyecto de Presupuesto enviado el pasado 2 de septiembre”.

Agregó que “no obstante ello ...la Decisión Administrativa N° 1/00, distributiva de los créditos aprobados por Ley N° 25.237 -Presupuesto de la Administración Pública Nacional para el Ejercicio 2000, no incluye en esta Jurisdicción el crédito necesario para la cancelación de los retroactivos aludidos, cuyo monto asciende a \$2.541.438.-, actualizados al 29/02/00...”.

En razón de ello, se solicitó a la Subsecretaría de Recaudación y Ejecución Presupuestaria de la Jefatura de Gabinete de Ministros que informe las medidas tomadas a efectos de permitir a la Cartera del Trabajo abonar los importes resultantes de los reconocimientos por diferencia de haberes realizados a sus agentes.

Dicha Subsecretaria mediante nota SsRyEP N° 299/00 hizo saber que “si bien no puede ampliarse el gasto presupuestado y aprobado por ley (salvo excepciones no aplicables al presente caso) sí pueden efectuarse reasignaciones a fin de afrontar erogaciones tales como la que nos ocupa”.

Acompañó copia de la nota dirigida al titular de la Subsecretaría de Coordinación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos donde se le solicita

“evaluar la posibilidad de atender el requerimiento aludido mediante la reasignación de crédito propios de esa Jurisdicción”.

En razón de ello, se requirió a ese Ministerio que informe si se están analizando las reasignaciones presupuestarias a fin de afrontar las erogaciones que dispone la Resolución MTySS N° 448/99.

La citada Cartera mediante nota SsC N° 365/00 respondió que “la solicitud de aumento de crédito presupuestario para afrontar las erogaciones de las diferencias impagas del personal, efectuada por esta Jurisdicción durante el presente Ejercicio, no ha sido satisfecha por la Secretaría de Hacienda para el corriente año”.

Se insistió ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos sobre si se evaluó la posibilidad de atender el requerimiento aludido mediante la reasignación de créditos propios de esa Jurisdicción.

Dicho Ministerio informó que “si bien es cierto que pueden efectuarse reasignaciones presupuestarias, las mismas pueden realizarse en la medida que existan partidas con saldo de ejecución presupuestaria susceptibles de realizar las reasignaciones aludidas”.

Agregó que “el estado de ejecución presupuestaria de la Jurisdicción y su respectiva programación financiera tornan inviable el análisis de una medida de estas características”.

Aclaró que “el caso que nos ocupa... ha merecido el mismo tratamiento que el referido a todas aquellas deudas que esta Jurisdicción tiene y reconoce por corrimiento de grados por aplicación del SINAPA, que importan una deuda total de \$2.000.000 sin intereses aproximadamente”.

Asimismo, acompañó copia del Dictamen N° 363/00 donde se advierte que “la reducción presupuestaria (...) implica el riesgo de ser pasibles de eventuales reclamos judiciales que se interpongan para lograr el cobro de las sumas adeudadas, con los mayores costos y costas que éstas irrogarían para futuros ejercicios”.

Por último, hizo saber con respecto a la deuda reclamada que “este organismo solicitará su inclusión en el proyecto de Presupuesto para el Ejercicio 2001”.

La respuesta brindada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos resulta suficiente.

Las aludidas diferencias reconocidas son parte de los haberes no percibidos por el agente los que tienen carácter alimentario -con la protección legal que ello conlleva- por tratarse de un ingreso indispensable con el cual debe subvenir a sus necesidades y más aún en el presente caso en razón de la situación de la señora S. de S.

No solo la falta de pago a la nombrada sino también a muchos otros agentes del citado Ministerio -según surge de sus respuestas- denota un comportamiento sistemático y generalizado de la administración pública reprochable en razón de los derechos involucrados vulnerados.

En consecuencia, correspondió recomendar a la Subsecretaría de Recaudación y Ejecución Presupuestaria de la Jefatura de Gabinete de Ministros que arbitre las medidas necesarias a efectos de incluir en el proyecto de Ley de Presupuesto para el año 2001 las sumas adeudadas por concepto de diferencias de haberes a la señora M. M. S. de S. -Legajo

N° 20.534, Expediente MTySS N° 32.485/94- y a todo otro agente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos que se encuentre en la misma situación.

3.3. Actuaciones iniciadas de oficio.

Actuación N° 11.783/00, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación, sobre investigación acerca de los planes trabajar”.

La presente se inició a raíz de la nota periodística aparecida en la versión digital del diario “Los Andes”, del día 18 de octubre de 2000, titulada “Protesta de desocupados de Palmira por los planes de trabajar”, donde se informa acerca de la potencial finalización de dicho planes.

Se requirió informe al Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos, quien contestó a través de la Secretaría de Empleo.

Remitió una extensa respuesta y adjuntó innumerables cuadros de beneficiarios discriminados por provincia y plan. Dicho responde brindó precisiones sobre los Programas Trabajar III, de Emergencia Laboral (PEL), en sus variantes comunitario y productivo, y el nuevo Crear Trabajo que reemplaza al PEL Productivo a partir de enero de 2001.

También, la citada Secretaría informó sobre los objetivos generales de dichos programas, las líneas de acción, prestaciones y quienes serían sus beneficiarios.

De uno de los cuadros acompañados surge que el total de beneficiarios en todo el país durante el mes de noviembre de 2000 ascendió a 130.328 personas e incluyó 11.764 proyectos.

3.4. Falta de cumplimiento de las prestaciones por parte de las Administradoras de Riesgo del Trabajo.

De acuerdo con la Ley N° 24.557 las A.R.T. están obligadas a brindar a los empleados de sus afiliados prestaciones médicas y dinerarias. Las primeras ante accidentes laborales y enfermedades profesionales y la segundas por los haberes caídos y las indemnizaciones que hubieran correspondido.

El control que desplegó esta Institución ante la queja que planteaba la falta o insuficiencia en la prestación por parte de la Administradora fue a través de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo cuando ésta no había intervenido y, en los casos en los que ya había actuado, exigirle que informe las medidas adoptadas oportunamente y/o a adoptar para dar solución a la cuestión planteada.

Ejemplo: **Actuación N° 9.606/00**. La Defensoría del Pueblo de Florencio Varela dio intervención a esta Institución en la cuestión que planteara el señor F. A. referente a la falta de determinación de su incapacidad.

Se cursaron los informes de estilo. Omega A.R.T. informó sobre la emisión del dictamen médico y la Oficina de Homologación de la Comisión Médica N° 11 de La Plata que el mismo se había homologado.

El interesado confirmó dicha información e hizo saber que percibió la indemnización correspondiente.

3.5. Falta de pago de las Prestaciones de Programas de Trabajo.

Por este motivo se han recibido varias quejas, en la gran mayoría, el obstáculo era errores en la CUIL otorgada, por tener más de una o porque equivocadamente se realizaron aportes a la CUIL del beneficiario del programa. A título ejemplificativo se comenta una de la quejas en la que esta Institución realizó la correspondiente investigación:

En la **Actuación N° 4216/00** el señor J.A.Q. de la localidad de Humahuaca, Provincia de Jujuy solicitó la intervención del Defensor porque no se le abonó ayuda económica del Programa Trabajar III correspondiente a los meses de febrero de 1999 y setiembre de 1999 imputable a los Proyectos 07- 196-019 y 458 respectivamente.

Se cursaron pedidos de informe a la Dirección Nacional de Políticas de Empleo y Capacitación Laboral

Esta informó que las ayudas reclamadas figuran como impagas y que el titular no se presentó a su cobro, por lo que lo incluiría en una Resolución de Pago Especial, estimándose un plazo de 30 a 60 días para su cobro.

El interesado percibió las sumas adeudadas en el mes de setiembre de 2000.

3.6. Falta de ingreso de aportes previsionales por parte del empleador y deficiencias del sistema

Es de público conocimiento el alto grado de evasión en los aportes previsionales y las críticas a la falta de políticas serias para luchar contra este flagelo. De acuerdo con las estadísticas publicadas en Internet por la ANSeS, la evasión rondaría el 59,11% de trabajadores en relación de dependencia y 83,37% de trabajadores autónomos, a diciembre de 1999.

En esa lucha, el trabajador resulta una pieza clave por la colaboración que puede prestar ante los organismos recaudador y previsional por una parte y el incentivo que debe recibir, ya que será el perjudicado cuando solicite el beneficio previsional y no tenga los aportes realizados.

Ahora bien, se observa deficiencia en el sistema cuando el trabajador realiza la denuncia y se la desestima sin realizar un análisis serio como ocurrió en la actuación que a continuación se analiza, más aún ante la insistencia de esta Institución y la demora en resolver el asunto planteado por el interesado.

En la **actuación N° 1.587/00** la señorita A. M. P. expuso que la D.G.I. desestimó su denuncia por falta de pago de aportes previsionales por considerar dicho organismo que los mismos fueron realizados por su empleador y que no obtuvo respuesta al reclamo formulado a la ANSeS en razón de que los aludidos aportes no surgen en la base de datos de esa Administración Nacional.

Se cursó informe al Ente Previsional, quien respondió a través de la Gerencia Activos Productos y Servicios expresando que había solicitado a la U.D.A.I. Avellaneda copia de la denuncia de la trabajadora y de la resolución emitida por A.F.I.P.

Transcurrido un tiempo prudencial se solicitó a la ANSeS que actualizara dicha contestación. Esta reiteró sus conceptos y acompañó copia de la nota remitida a la A.F.I.P.

Se cursó entonces pedido de informes a dicha Administración Federal, quien respondió acompañando constancia del envío tanto de la resolución desestimativa como del dictamen.

En respuesta al nuevo requerimiento, la ANSeS acompañó copia de la nota remitida a la A.F.I.P. En la misma hizo saber que “no obstante lo dictaminado en la Resolución N° O.I. 245.399 de la División Fiscalización 5 “A”, Región 2 de A.F.I.P., en los registros obrantes en la Base del SIJP surge que al CUIL de la peticionante no figuran las DDJJ del empleador, ni efectivizados los aportes correspondientes a los períodos 12/95, 07/07, 10/97, 12/97, 2/98, 4/98, 6/98 por parte de la empleadora...”.

Agregó que “en los períodos 12/95, 01/97, a 5/97, 8/97 a 6/98 no surgen los aportes correspondientes, haciéndose notar que las transferencia por los períodos 11/96, 12/96, 6/97 y 7/98 son de \$0,01”.

Por último, solicitó que informe los motivos de “las divergencias señaladas”.

A la fecha de la redacción de este informe se cursaba nuevo requerimiento a la Administración Federal de Ingresos Públicos.

3.7. Falta pago del subsidio por desempleo.

Las causas que motivaron la intervención de esta Institución fueron variadas, las principales son:

- a) Falta de pago de la totalidad de las cuotas de fondo en razón que, generalmente, la ANSeS no registró los aportes previsionales incorporados por la D.G.I.
- b) Suspensión del pago del aludido subsidio con motivo de la superposición de cuotas con mensuales trabajados.
- c) Desestimación de la solicitud por no presentar el solicitante la documentación exigida, por no contar con la antigüedad mínima de 12 meses de cotización, por percepción indebida del subsidio otorgado con anterioridad y omisión de denuncia del reingreso a la actividad laboral.

A continuación, y al solo efecto de brindar un ejemplo se reseña una actuación que trató sobre este tema:

En la **actuación N° 13.604/00**, el señor P. R. plantea que la ANSeS no le acuerda el fondo por desempleo habiendo presentado toda la documentación requerida, y manifiesta que tiene dos CUIL: el primero, activo y otro pasivo. Además señala que remitió Carta Documento a su ex empleador para que rectifique los aportes realizados. Adjuntó copiosa documentación referente a dicho trámite.

Se requirió informe a la ANSeS y a la D.G.I. Se recibieron respuestas parciales de ambos organismos. Posteriormente, la Gerencia de Desempleo informó que “ya se ha verificado en la U.D.A.I. Salta, y se corroboró el error suscitado con respecto al N° de CUIL del interesado y adjuntó nota enviada al interesado informándole de la novedad y que ya puede presentarse en la U.D.A.I. para continuar con el trámite.

Dicha contestación fue comunicada por nota al señor P. R.

3.8. Demoras en la obtención de certificados de servicios y remuneraciones.

La certificación de servicios y remuneraciones resulta imprescindible para los trámites de solicitudes de todas las prestaciones previsionales y, en algunos casos, necesarias para efectuar las liquidaciones de las sentencias de reajuste de haberes.

La obligación de entregar dicho documento lo establece el artículo 80, segundo párrafo, de la Ley de Contrato de Trabajo.

En la gran mayoría de las quejas que trataron sobre este tema la cuestión planteada era que el interesado había perdido el certificado o no lo había solicitado y la empresa había desaparecido. En ese caso se le hizo saber con qué elementos probatorios los podía suplir.

A continuación se comenta una actuación donde se obtuvo información que después fue utilizada para solucionar otras similares.

En la **actuación N° 6.924/00**, el señor H. C. manifestó la imposibilidad de presentar en Ferrocarriles Argentinos (e.l.) la solicitud de certificado de servicios y remuneraciones actualizado.

La mudanza de oficinas a raíz de la liquidación de la entidad habría producido que los interesados no tuvieran un lugar donde realizar los requerimientos.

De las averiguaciones realizadas se conoció que había un número de fax a través del cual se podía efectuar el pedido, debiendo constar en el mismo la fecha de nacimiento, documento nacional de identidad, domicilio, fechas a certificar, cargo, zona donde trabajaba, línea y dependencia.

A esos efectos se remitió nota al señor H. C.

Dicha información fue comunicada a otros ex agentes de Ferrocarriles Argentinos cuando plantearon idéntica cuestión.

3.9. Reclamos de agentes de la Administración Pública por falta de reconocimiento y pago de diferencias salariales derivadas de reclamos administrativos y/o judiciales.

Las quejas sobre este tema son menores a otros tratados en los primeros puntos y los resultados obtenidos en cuanto al pago son dispares, en algunos todavía no se abonaron como se da cuenta en el punto 2 "Recomendaciones" y en otros los interesados percibieron las acreencias dentro de un plazo exiguo desde el dictado de la decisión judicial, como el caso que comentaremos a modo de ejemplo.

Actuación N° 13.538/00. El titular de esta queja es un ex agente del Ministerio de Cultura y Educación, quien obtuvo sentencia favorable, la que fue rectificadora por contener un error en el nombre.

Una anterior investigación se concluyó en razón de que el interesado no había presentado en esa Cartera la sentencia aclaratoria.

Se cursó pedido informes al Subsecretario de Coordinación del citado Ministerio, quien contestó que "los Formularios de Requerimiento de Pago correspondientes al acreedor J. C. han sido elevados a la Unidad de Regularización de Deuda Pública del Ministerio de Economía el 22/12/00, tal como consta en el extracto de Formularios de Requerimiento de Pago".

En respuesta, la Coordinación de la Unidad de Regularización de Deuda Pública informó que “el crédito correspondiente al Sr. J. C. (operación N° 223.039), fue cancelada, en efectivo, con fecha 5/01/01 mediante depósito en el Banco Nación, Sucursal Tribunales, instruido por Orden de Pago N° 287, y a nombre del beneficiario”.

Dichas contestaciones fueron comunicadas oportunamente al interesado.

INCIDENCIA TEMATICA

1. Actuaciones a las que no se dio curso y causas del rechazo

Solamente al 1,09 % de las actuaciones recibidas en el área no se le dio curso, lo que demuestra el gran esfuerzo en brindar una vía alternativa aún en aquellos casos en que las posibilidades de intervención de esta Institución eran tanto limitadas como desfavorables para el trámite, en relación con el estado procesal en que se encontraba la cuestión planteada.

Los motivos por los cuales no se da curso a una queja son los siguientes:

a) Por no existir actos, hechos u omisiones de la administración pública nacional y sus agentes, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquéllos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos, de acuerdo con lo establecido por el artículo 14 de la Ley N° 24.284.

Ejemplos:

- 1) Un requirente planteó su situación personal en la que no se encuentra involucrada la Administración Pública Nacional.
- 2) Se solicitó a esta Institución que gestione ante la ANSeS su beneficio de jubilación.
- 3) Un ciudadano expuso que fue despedido de una empresa privada y que a través de un letrado iniciaría acciones judiciales.
- 4) Un peticionante planteó que fue objeto de rechazo como trabajador por parte de una empresa privada.

b) Por ser quejas contra el Poder Judicial, el Poder Legislativo, la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires y los organismos de defensa y seguridad, según dispone el artículo 16, segundo párrafo, de la Ley N° 24.284.

Ejemplos:

- 1) Un interesado expuso que la Policía Federal Argentina le aplicó sanciones por realizar venta ambulante en trenes.
 - 2) Se plantearon quejas contra varios tribunales, entre ellos el que intervenía en la liquidación de una empresa privada y otro en un expediente de reajuste de haberes.
 - 3) Se presentaron distintas quejas contra la SIDE, Gendarmería Nacional y Armada Argentina, en estos últimos organismos por los rechazos a las reincorporaciones de los solicitantes.
-

c) *Por tratarse de presentaciones cuyas cuestiones se remontan a varios años, circunstancia por la que resulta imposible iniciar una investigación y que encuadran en el artículo 19, primer párrafo, de la Ley N° 24.284 que dispone que: “Toda queja se debe presentar... en el plazo máximo de un año calendario, contado a partir del momento en que ocurriere el acto, hecho u omisión motivo de la misma”.*

Ejemplo: un requirente solicitó la intervención de esta Institución a efectos de obtener reparación moral y material por hechos sucedidos en el Consejo Federal de Inversiones en el año 1977.

d) *Por encontrarse pendiente de resolución judicial el mismo asunto que se planteó ante esta Institución, según lo dispuesto por el artículo 21, inciso b), de la Ley N° 24.284.*

Ejemplo: una interesada requirió la intervención de esta Institución a efectos de obtener el reajuste de su haber jubilatorio y por esta misma causa sus expedientes previsionales se encontraban en uno de los Juzgados Federales de Primera Instancia de la Seguridad Social.

El prototipo de este grupo de queja es el mismo, varía la causa, a saber: por reajuste de haberes -como en el caso del ejemplo- por considerar ilegales las cláusulas contenidas en un Convenio Colectivo de Trabajo, por falta de pago de haberes a personal contratado para el servicio de vigilancia en lugares públicos de la Ciudad de Buenos Aires, por irregularidades en un concurso para ocupar el cargo docente en la Universidad de Catamarca, entre otros casos.

2. Actuaciones derivadas y organismos receptores

Alrededor del 4% de las actuaciones tramitadas por el Area V fueron derivadas a distintos organismos provinciales y municipales, ello por cuanto, el artículo 20 de la Ley N° 24.284 dispone que “Si la queja se formula contra personas, actos, hechos y omisiones que no están bajo la competencia del Defensor del Pueblo (...) está facultado para derivar la queja a la autoridad competente informando de tal circunstancia al interesado”.

2.1. Organismos nacionales

Dirección Nacional de Normalización Patrimonial de la Secretaría de Hacienda del Ministerio de Economía. En razón de que el requirente no había peticionado en el organismo competente se dio intervención a esta Dirección para que resuelva la cuestión planteada.

Dirección de Inspección y Relaciones Individuales del Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos, ante la queja de un ciudadano por irregularidades en el pago de haberes por parte de una empresa privada y con motivo de que no la había formulado en la repartición competente.

2.2. Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Secretaría de Educación, ante el cese de la peticionante en el cargo de Rectora de la Escuela N° 4 D.E., ante la falta de reconocimiento al interesado del derecho a percibir como docente el subsidio por matrimonio, y ante informes irregularidades en el cuaderno de

actuación docente por parte del personal directivo de la Escuela N° 20, del DD.EE. N° 2 del que fue objeto el requirente.

Secretaría de Hacienda y Finanzas, ante reclamos de cobro de diferencias salariales que adeudaría el mencionado Gobierno a sus agentes. Los pedidos sobre esta cuestión fueron innumerables.

2.3. Organismos y entidades de la Provincia de Buenos Aires

Subsecretaría de Asuntos Municipales del Ministerio de Gobierno, ante el cuestionamiento de un ciudadano al dictado de un decreto por parte del Intendente Municipal de Escobar que dispone el descuento en haberes de funcionarios y empleados de esa Comuna de los importes adeudados por tributos.

Dirección General de Cultura y Educación, ante solicitud de una interesada de obtener la reincorporación laboral en razón que había cesado por incapacidad y ante la presunta afectación de derechos laborales como docente de la que habrían sido víctima dos peticionantes.

Instituto de Previsión Social, ante la queja de 2 ciudadanos por presuntas irregularidades en el pago de sus haberes, ante la eventual aplicación de descuentos en el haber previsional del requirente y ante la demora en el trámite de la pensión del cónyuge discapacitado de la peticionante.

2.4. Organismos y entidades de otras Provincias

Legislatura de la Provincia de San Luis, ante innumerables presentaciones por el cese laboral a raíz de la no renovación de los contratos de funcionarios y empleados de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de San Luis.

Ministerio de Gobierno, Justicia, Educación, Trabajo, Culto y Producción de la Provincia de Santiago del Estero, ante la solicitud de un interesado de que se regularice su situación laboral en la administración educativa de esa Provincia.

Fiscalía de Estado de la Provincia de Santa Fe, ante la presunta demora en la resolución de un recurso que presentó el peticionante por falta de otorgamiento del beneficio jubilatorio.

Tribunal de Cuentas de la Provincia de Santa Cruz, ante la afectación de derechos laborales de personal de empresas de vigilancia contratadas por el Gobierno de la citada Provincia.

Instituto de Seguros de Jujuy, ante descuentos indebidos en los haberes previsionales del interesado.

2.5. Municipalidades

De San Ramón de la Nueva Orán, ante la falta de respuesta a la solicitud de otorgamiento de una pensión asistencial, ya que el trámite de encuesta socio económica estaba a cargo del personal de la citada Intendencia.

De Humahuaca, ante varias quejas por disfuncionalidades en la implementación de planes Trabajar de la citada Municipalidad.

De José C. Paz, ante una presentación por falta de pago de haberes y de indemnización del despido del que fue objeto la interesada como personal contratado de la mencionada Intendencia.

3. Actuaciones suspendidas

Esta sección se refiere a lo normado por el artículo 21, tercer párrafo, de la Ley N° 24.284 que dispone que “si iniciada la actuación se interpusiere por persona interesada recurso administrativo o acción judicial, el Defensor del Pueblo debe suspender su intervención”.

Durante el año 2000 no se suspendió el trámite de ninguna actuación por no haberse encuadrado en lo establecido en dicha disposición. Ello se debe a un mejor conocimiento por parte de la gente acerca de las funciones de esta Institución y de los alcances de la competencia de su titular.

CAPITULO VI

ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO

SINTESIS DE LA LABOR DEL AREA

Durante el transcurso del año 2000 el Defensor del Pueblo de la Nación inició diversas acciones judiciales con la finalidad de cuestionar actos emanados de órganos del Gobierno Nacional, principalmente relacionados con la prestación de servicios públicos. A modo de ejemplo, cuadra resaltar los aumentos dispuestos en la tarifa del gas o los autorizados para el servicio de transporte de pasajeros: colectivos y ferrocarriles.

El inicio de estos juicios tiene significativa importancia, en razón del gran número de personas afectadas por la decisiones adoptadas por el Poder Ejecutivo Nacional. Es decir, el conglomerado de usuarios de líneas ferroviarias y de autotransporte de pasajeros, así como también los usuarios de gas.

Concretamente, en este último caso, resulta del caso señalar que se inició demanda contra el Estado Nacional (PEN) para que se declarara la inconstitucionalidad del artículo 41, en cuanto autoriza un ajuste de las tarifas del gas con base en un esquema indexatorio, y del artículo 96, ambos de la Ley N° 24.076, así como también la consecuente nulidad del artículo 41, apartado 3), del Anexo I aprobado por el Decreto N° 1738/92, también en cuanto permite la utilización de métodos indexatorios para el aumento de la tarifa del gas, y del artículo 96 de dicho Anexo, en cuanto se pretenda atribuir a dicha norma la facultad de derogar disposiciones, resoluciones y demás actos administrativos en general, vinculadas por la prohibición de indexar. También, se solicitó que se declarara la nulidad por ilegitimidad del artículo 9.4.1.1. y cc. de los Anexos aprobados por el Decreto N° 2255/92, relacionados con las licencias de transporte y distribución de gas, así como también de cualquier otra norma complementaria de aquéllas.

Así pues, se propuso que se declarara la ilegitimidad de las normas *supra* aludidas -ante toda situación de hecho temporaria o permanente- de cualquier sistema o fórmula para determinar la tarifa del servicio público de gas que posibilite, en su elaboración, la utilización

de indicadores inflacionarios o cualquier índice, sea cual fuere el país, mercado o fuente del que aquéllos se obtengan, provengan o elaboren, mientras rija en la República Argentina la Ley de Convertibilidad N° 23.928 y el sistema legal que lo complementa.

Asimismo, se solicitó que se declarara la nulidad, por ilegitimidad, del Acta Acuerdo y Anexos I y II, celebrada el 17 de julio de 2000, entre el Estado Nacional, a través del Secretario de Energía de la Nación, el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) y los representantes de las licenciatarias del servicio público de transporte y distribución de gas natural de la República Argentina, así como del Acta o Resolución (que obra en poder del ENARGAS), celebrada en el mes de enero de 2000 por la cual se fijó un cuadro tarifario diferido a julio y, obviamente, de cualquier acto que las complemente.

En este juicio, se dictó una medida cautelar de no innovar, por la que la Justicia resolvió suspender los aumentos tarifarios por entender que el control de que las tarifas sean justas y razonables compromete tanto al administrador como al juez; resultando incuestionable asimismo, la judiciabilidad del planteo respecto de la necesidad de celebrar audiencia pública con carácter previo a la determinación de aumento de las tarifas de servicios públicos.

Cabe agregar, que con independencia de lo que se ha decidido en este juicio, resulta importante señalar que a la luz del fallo cautelar recaído, la Justicia encontró verosímil el derecho invocado por el Defensor del Pueblo, en cuanto a impedir que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios aumenten sus tarifas con fundamento en el esquema indexatorio (*PPI*), por entender que ese componente resultaba ‘prima facie’ violatorio de la Ley de Convertibilidad y, además, se admitía la aplicación de índices extranjeros en las tarifas de servicios públicos cuando en nuestro país no se registra inflación.

Lo mismo ha ocurrido en materia de servicio público de autotransporte de pasajeros (colectivos), en razón que en el juicio que inició esta Defensoría se petitionó la ilegitimidad del aumento por no haberse, entre otras razones, convocado a una audiencia pública con carácter previo al aumento tarifario dispuesto por la Administración. El Tribunal interviniente dictó una medida cautelar suspendiendo los efectos de la resolución que se atacó por inobservancia en la aplicación del procedimiento, pues, consideró que la audiencia pública debió haberse llevado a cabo, en razón de la gran cantidad de personas que utilizan estos medios de transporte y se vieron afectadas por el aumento tarifario dispuesto.

Si bien más adelante se hace un somero detalle de aquellas causas judiciales en que el Defensor del Pueblo participó, sin duda resulta de suma importancia mencionar que en algunas de ellas se solicitó 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.

Por ello, se considera oportuno efectuar seguidamente unas breves consideraciones acerca de la audiencia pública y las razones por las que resulta necesario y conveniente su convocatoria previo a cualquier decisión que involucre derechos de los usuarios y consumidores. Además, la participación de éstos- mediante el procedimiento de audiencia pública- es un derecho que reconoce expresamente la Constitución Nacional y, consecuentemente, debe ser aceptado por la Administración como condición *sine qua non* previo al dictado de cualquier acto que los involucre.

Resulta importante recordar que algunos servicios públicos tienen previsto de manera expresa la realización de audiencias pública. Cabe mencionar particularmente al gas, la energía eléctrica y las comunicaciones telefónicas, entre otras. Asimismo, a partir de la reforma constitucional de 1994 se establece en su art. 42, el derecho de los usuarios y consumidores a obtener una información adecuada y veraz. En ese sentido, debe entenderse que la mejor manera de proveer a ese fin es mediante el llamado a audiencia pública, la que debe extenderse a todos los servicios públicos, con independencia de que se halle o no específicamente reglamentada su convocatoria.

No obstante lo expuesto, algunos funcionarios han actuado del modo contrario; es decir, olvidando las disposiciones constitucionales y legales que rigen en el caso. Así fue que pretendieron tomar decisiones a espaldas de la gente. Ello motivó que el Defensor del Pueblo se viera obligado a promover diversos juicios en pos de obtener el reconocimiento judicial del derecho del usuarios a participar, esto es, mediante el llamado a audiencia pública.

Por ello he señalado que el tema de la audiencia pública se ha difundido en los últimos tiempos, en especial para vehiculizar los reclamos que hacen los usuarios y consumidores con relación a la calidad de la prestación y aumentos de tarifas de los servicios públicos concesionados.

Como se trata de una herramienta relativamente novedosa, no debe extrañar que por ahora haya una comprensión, tanto en la gente como en las autoridades y las empresas, cuando menos imprecisa o capciosa en lo referido al verdadero sentido y utilidad que deberían tener esos encuentros.

En los orígenes de la democracia el ejercicio del poder del sufragio tuvo una trascendencia casi absoluta. Pero como el voto acotaba en ciertos aspectos la participación ciudadana, empezaron a incorporarse otros elementos para permitir una mayor integración de la democracia representativa y participativa. Precisamente, la audiencia pública permite el aporte de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones administrativas o ejecutivas por parte del poder público.

La audiencia pública es una valiosa herramienta para posibilitar el diálogo entre gobernantes y ciudadanos. Enriquece la decisión que toman los responsables a partir de las sugerencias, cuestionamientos y aportes técnicos que conformarán un verdadero servicio público. Pero para que esto ocurra se deben cumplimentar los requisitos que inspiraron su creación.

Para que los intereses y necesidades de la gente sean realmente tenidos en cuenta, **la audiencia pública debe ser convocada con suficiente anticipación.** Esto permitirá participar conociendo bien el tema, con documentación y antecedentes idóneos. Si este paso se respeta será una realidad el haberle dado voz a los ciudadanos en el asunto en discusión y, por lo tanto, verdadera su participación en la toma de la decisión respectiva.

Cuando la autoridad primero se pronuncia y recién después llama a audiencia pública, lo que ha hecho es lo que la sabiduría popular define como **“colocar el caballo detrás del carro”**.

Es la autoridad política, y sólo ella, la que resolverá en definitiva la cuestión que se analiza en una audiencia pública. Pero la decisión deberá estar fundada en datos sólidos,

explicando lo que se hará y señalando los caminos a través de los cuales se tendrán en cuenta las opiniones y expresiones de los usuarios. Inclusive, la autoridad deberá dar razones claras cuando rechaza argumentos o peticiones de la gente. Si todo esto es respetado puntualmente, entonces la audiencia pública se convierte en un inestimable mecanismo de diálogo entre gobernantes y ciudadanos.

La audiencia pública cumple con su finalidad si es **previa a la toma de la decisión**, si se ocupa de un **tema específico** y si le **garantiza a los usuarios el acceso irrestricto a una información veraz y completa** para poder analizar la cuestión que se discute. Entonces será posible un debate amplio y bien fundamentado técnicamente con la participación de la gente, de la autoridad y de las empresas que prestan el servicio público concesionado.

En definitiva, el régimen de audiencia pública forma parte de la garantía constitucional plasmada en el art. 18 de la Constitución Nacional de oír al interesado previo al dictado de una decisión, derecho que encuentra su lógica extensión en el art. 1° de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos al consagrar el principio del debido proceso adjetivo, uno de cuyos postulados es el de la garantía de oír al interesado con carácter previo a la efectiva toma de decisiones.

Cabe agregar que la audiencia pública, particularmente por la oralidad de los informes que se formulan y el debate espontáneo, así como también la intermediación e indagación sobre puntos de interés por parte de la autoridad, contribuye a enriquecer la decisión final a adoptarse.

Asimismo, no resulta ajeno a la cuestión desarrollada en el presente punto la evolución habida en la temática de la participación de la ciudadanía en su conjunto y de las organizaciones no gubernamentales en el procedimiento previo a la toma de decisiones trascendentes particularmente en el campo de los servicios públicos.

En ese entendimiento resulta justificado que diversos cuerpos normativos hayan establecido como obligatorio el llamado a audiencia pública a los fines de integrar a aquellos que van a verse alcanzados por la norma a dictarse por el Estado, permitiendo de tal modo que sus opiniones e intereses sean escuchados y analizados antes del dictado de la voluntad estatal.

De tal manera entonces que el procedimiento está contemplado no sólo para permitir la participación de la ciudadanía en defensa de sus intereses, sino que se la concibe como un eficaz procedimiento tendiente a evitar la progresiva deformación del sistema administrativo por insuficiente o inexistente participación de la población.

Queda claro que no se trata de un mero acto procesal o una formalidad o ritualismo sin contenido, sino de la posibilidad de participación útil y efectiva de prestadores, usuarios y terceros en todo lo atinente al servicio público involucrado. De hecho viene a constituirse en el principal acto preparatorio de la voluntad estatal, un acto de consulta que implica objetivos de racionalidad y objetividad.

Así pues, no puedo dejar de advertir que, conforme tiene dicho la parte mayoritaria de nuestra doctrina, no resulta indispensable que la audiencia pública se convoque únicamente en los casos en que la ley lo exige.

Ello así, toda vez que ninguna duda cabe de los beneficios que otorga el llamado o la convocatoria a una audiencia pública previo a resolver cualquier cuestión y, en particular, aquélla que involucre a los usuarios o consumidores de bienes o servicios.

En un interesante trabajo desarrollado sobre este tema, el Dr. Tomás Hutchinson señaló que el mecanismo de la audiencia pública se inscribe en la órbita de la participación, pues se trata, ni más ni menos, que implicar activamente a los habitantes en defensa de los intereses que se han encomendado al Estado y conseguir un plus de eficacia para el logro de los propósitos encomendados a los prestadores de servicios públicos. Y agregó, que la audiencia pública, o participación colectiva, es una forma interesante de participación de los potencialmente afectados por una futura norma legal o reglamentaria, antes de que ella sea dictada (“Algunas consideraciones sobre las Audiencias Públicas [Una forma de participación del ciudadano]”, publicado en libro del E.N.R.E., 1995, págs. 332/33).

La reunión pública a que se refiere la ley tiene por finalidad la participación y como tal intervendrán durante su celebración aquellas personas que persigan intereses diferentes o distintos. Con esa presencia y tamaño colaboración se potencia la información que la Administración necesita para resolver la cuestión en debate y, obviamente, se permite un control ciudadano constante.

Concretamente, estimamos que la convocatoria a una audiencia pública previa a decidir cualquier cuestión importante que pueda perjudicar a los administrados debe celebrarse y ser ordenada por los magistrados sin perjuicio de su inclusión (o no) dentro del marco legal que rija la cuestión en debate.

Finalmente, y para resaltar la trascendencia que el tema de audiencia pública tuvo en la actuación del Defensor del Pueblo, resulta acertado señalar que así como se inició el año con la promoción de dos acciones de amparo en las que solicitó dicha convocatoria pública previo a resolver un posible aumento en las tarifas del servicio de transporte de pasajeros y en el peaje, en el marco de uno de estos dos procesos, concretamente, los autos caratulados: “Defensor del Pueblo de la Nación c/P.E.N. (Min. de Econ. - Resol. N° 1007/00 y M.I.V. - Resol. N° 18/00) s/ proceso de conocimiento”, en trámite por ante el Juzgado en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, esta Institución petitionó la declaración de nulidad de las resoluciones N° 1007/00 (M.E.) y 18/00 (M.I.V.), las cuales fueron dictadas por el Estado Nacional con fecha 01/12/00 y por las que se sustituyeron los cuadros tarifarios aprobados oportunamente por resolución N° 17/98 del ex- Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y que correspondían al servicio de transporte de pasajeros por ferrocarril.

En oportunidad de motivar los actos impugnados, el Poder Ejecutivo Nacional fundó su dictado en la insuficiencia de los recursos fiscales y en la necesidad de mantener la prestación del servicio ferroviario en condiciones de calidad y eficacia.

Asimismo, por las resoluciones mencionadas se aprobó la metodología para el cómputo y distribución de ingresos adicionales destinados al fondo de inversiones resultantes de los cuadros tarifarios aprobados.

No obstante los argumentos esgrimidos por el Estado Nacional, esta Institución argumentó en el expediente judicial que el aumento dispuesto es el resultado de las mal llamadas “renegociaciones” que fueron iniciadas por el anterior gobierno y que produjeron

diversos actos administrativos, los cuales fueron oportunamente impugnados por esta Institución en sede judicial, originándose procesos que se encuentran en pleno trámite.

Volviendo a las resoluciones impugnadas, la Resol. N° 1007/00 (M.E.) aprobó la metodología para el cómputo y aplicación de los ingresos adicionales destinados al fondo de inversiones resultantes de la aplicación de cuadros tarifarios.

A través de este acto, se crea un fondo de inversiones que mereció de parte de esta Institución las siguientes consideraciones:

- a) no se indica si las inversiones a las que se aluden son las previstas en las addendas del año 1999 o se refieren a las que se aluden en documentos de consulta correspondientes a algunas de las empresas ferroviarias.
- b) se establece la constitución de un fondo fiduciario del cual no se especificó: titular, metodología de la administración y gerenciamiento y capacidad económico-financiera de la empresa gerenciadora.

El magistrado interviniente, en oportunidad de considerar la medida cautelar peticionada por esta Defensoría, se refirió concretamente a este punto sustancial manifestando que "... 10. En el punto III del Anexo VII de la Resolución M.E. 1007 y M.I. y V. 18, se diseña la 'Metodología para la asignación de los ingresos adicionales al fondo de inversiones'. Entre otras cuestiones, se dispone que los ingresos adicionales, calculados conforme a su punto II, deberán ser depositados en una cuenta fiduciaria en el Banco de la Nación Argentina, de la Provincia de Buenos Aires o de los Ciudad de Buenos Aires, constituyendo al efecto un fideicomiso de administración destinado exclusivamente a los fines fijados en las Addendas. Una vez aclarado que esos fines están confinados a la ejecución de obras prioritarias, corresponde destacar que no ha sido reglamentada, todavía, la metodología para los egresos de dichos fondos. Si bien no cabe suponer que la ausencia de esa reglamentación puede propiciar una desvirtuación del sentido del aumento tarifario que formará el fondo fiduciario, a fin de extremar el derecho de defensa del actor, corresponde disponer que hasta tanto esa reglamentación haya sido publicada, el Banco que resulte administrador del fondo no podrá hacer entregas del mismo. A su vez, en consonancia con el segundo párrafo del subpunto 3 del punto III.I del Anexo VII de la Res. 18 y 1007, corresponde que dicho reglamento sea puesto en conocimiento de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte previo a su publicación, a efectos de que ésta pueda emitir la opinión que le permita cumplir con los objetivos ya mencionados, descriptos en el art. 3 del Anexo I del Dec. 1388/96. El reglamento en cuestión, asimismo, no podrá entrar en vigencia desde el día de su publicación, sino que deberá prever que ésta se producirá luego del mínimo plazo de cinco días de publicado".

Dicha resolución no fue cuestionada pro la demandada en ningún momento. Sin embargo, no consta que a la fecha hayan procedido las concesionarias a la apertura de las cuentas fiduciarias respectivas conforme lo ordenado por el Tribunal, sin perjuicio de mantener la vigencia del aumento tarifario.

ACCIONES JUDICIALES INICIADAS

1.

Autos: “Radio Capital SRL c/Poder Ejecutivo Nacional s/ ordinario”.

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal N° 2, Secretaría N° 4, de la ciudad de La Plata.

Partes intervinientes:

Actora: Radio Capital SRL.

Demandada: Estado Nacional - Poder Ejecutivo Nacional.

Objeto del proceso:

Se peticionó la declaración de nulidad de los Decretos Nros. 310/98 y 2/99 y de las resoluciones N° 2344 SC/98 y 16 COMFER/99, ello sin perjuicio de la sanción nulidificante a las normas complementarias.

Dichas normas regulan la concesión de espacios radioeléctricos para la emisión de radio en frecuencia modulada.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

De oficio.

Estado de trámite:

Se recepcionó oficio el día 09/03/00.

Mediante presentación de fecha 21 de marzo de 2000, el Defensor del Pueblo manifestó que se abstendría de participar en esos obrados, atento a que el objeto de autos guardaba relación con la Actuación N° 10.266/99 del registro de esta Institución y en cuyo marco se dictó la Resolución N° 884/99, de la que se adjuntó copia.

2.

Autos: “*F. M. Samana SRL c/COMFER - C.N.T. - P.E.N. s/ demanda ordinaria de inconstitucionalidad*”.

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de Dolores, Secretaría Civil, Comercial y Laboral.

Partes intervinientes:

Actora: FM Samana S.R.L.

Demandada: Estado Nacional - Poder Ejecutivo Nacional, C.N.T. y COM.FE.R.

Objeto del proceso:

Se peticionó la declaración de nulidad de los Decretos N° 310/98 y N° 2/99 y de las resoluciones N° 2344 SC/98 y 16 COMFER/99, ello sin perjuicio de la sanción nulidificante a las normas complementarias.

Dichas normas regulan la concesión de espacios radioeléctricos para la emisión de radio en frecuencia modulada.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

De oficio.

Estado de trámite:

Se recepcionó oficio el día 05/05/00.

Con fecha 6 de junio de 2000 se contestó la citación cursada, manifestándose, al igual que en el caso anterior, que el Defensor del Pueblo sólo limitaría su participación en dichos autos a acompañar la documentación resultante de la Actuación N° 10.266/99 en cuyo marco se dictó la Resolución N° 884/99.

3.-

Autos: “LS 5 Class Pinamar c/COMFER - CNT - PEN s/demanda ordinaria de inconstitucionalidad”.

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de Dolores, Secretaría Civil, Comercial y Laboral.

Partes intervinientes:

Actora: Radio LS 5 Class Pinamar SRL.

Demandada: Estado Nacional - Poder Ejecutivo Nacional, COMFER y CNT.

Objeto del proceso:

Se peticona la declaración de nulidad de los Decretos Nros. 310/98 y 2/99 y de las resoluciones N° 2344 SC/98 y 16 COMFER/99, ello sin perjuicio de la sanción nulificante a las normas complementarias.

Dichas normas regulan la concesión de espacios radioeléctricos para la emisión de radio en frecuencia modulada.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

De oficio.

Estado de trámite:

Se recepcionó oficio el día 05/05/00.

Al igual que en los casos anteriores, con fecha 6 de junio de 2000 se contestó la citación cursada, manifestándose en la oportunidad que el Defensor del Pueblo sólo limitará su participación en autos a acompañar la documentación resultante de la Actuación N° 10.266/99, adjuntándose copia simple de la Resolución N° 884/99.

4.-

Autos: “FM Atlantis S.R.L. c/COMFER - CNT - PEN s/ demanda ordinaria de inconstitucionalidad”.

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal de Dolores, Secretaría Civil, Comercial y Laboral.

Partes intervinientes:

Actora: FM Atlantis SRL.

Demandada: Estado Nacional - Poder Ejecutivo Nacional, CNT y COMFER.

Objeto del proceso:

Se peticiona la declaración de nulidad de los Decretos Nros. 310/98 y 2/99 y de las resoluciones N° 2344 SC/98 y 16 COMFER/99, ello sin perjuicio de la sanción nulidificante a las normas complementarias.

Dichas normas regulan la concesión de espacios radioeléctricos para la emisión de radio en frecuencia modulada.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

De oficio.

Estado de trámite:

Se recepcionó oficio el día 05/05/00.

Una vez más, con fecha 6 de junio de 2000 se contestó la citación cursada, manifestándose en la oportunidad que el Defensor del Pueblo sólo limitará su participación en autos a acompañar la documentación resultante de la Actuación N° 10.266/99.

5.-

Autos: “Grenni y Borghi, María José y otros c/Escuela Normal Superior N° 2 Lenguas Vivas “Mariano Acosta y otro s/ amparo Ley N° 16.986”.

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 1, Secretaría N° 2.

Partes intervinientes:

Actora: Grenni y Borghi, María José y otros

Demandada: Escuela N° 2 “Mariano Acosta”.

Objeto del proceso:

Se peticiona para obtener el cese de actos arbitrarios discriminatorios y de persecución política contra un grupo de alumnos del colegio demandado.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

De oficio.

Estado de trámite:

Se recepcionó expediente judicial con fecha 05/04/00.

Se contestó traslado, manifestándose que una vez que se acreditara la conclusión del trámite relacionado con la citación de los progenitores de los menores firmantes del escrito constitutivo del proceso, se diera nueva intervención a esta Institución.

A la fecha de elaboración del presente informe no se ha cursado nuevo pedido de intervención a esta Defensoría.

6.-

Autos: “Defensa del Usuario del Servicio Público Asociación Civil y otros c/Estado Nacional - Dto. 393/99 - Sec. de Transporte - Resol. 417/99 s/ proceso de conocimiento”

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1º Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 6, Secretaría N° 11.

Partes intervinientes:

Actora: Defensa del Usuario del Servicio Público Asociación Civil y tres usuarios.

Demandada: Estado Nacional y Metrovías S.A.

Citación como tercero:

Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado.

Objeto del proceso:

Se peticionó la nulidad del instrumento contractual denominado “Addenda” celebrado entre los codemandados y la declaración de nulidad e inconstitucionalidad del Decreto N° 393/99 y de la Resolución MEOSP N° 417/99, actos estos vinculados con la renegociación del contrato de transporte público de pasajeros por ferrocarril a través de los servicios que explota la empresa Metrovías.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

A petición de la parte actora.

Estado de trámite:

Se recepcionó oficio el 17/05/00, plazo 10 días.

Mediante presentación de fecha 01/06/00, se presentó el DPN manifestando que, una vez que los accionados contestaran la demanda, debería cursarse nueva citación a esta Institución.

A la fecha de elaboración del presente informe no se registró nuevo pedido de intervención de la Institución.

7.-

Autos: “Central Térmica San Nicolás SA c/RESOL. SEP 374/98- ENRE 682 y 713/97 - ENRE 3249/3250/97” (expte. N° 31405/98)

Tribunal interviniente:

Sala III de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal.

Partes intervinientes:

Actora: Central Térmica San Nicolás S.A.

Demandada: Estado Nacional (Sec. de Energía) y - ENRE.

Objeto del proceso:

El proceso tiene por finalidad la declaración de nulidad de la Resolución N° 374 de la Secretaría de Energía y de las Resoluciones del ENRE N° 682/97 y N° 713/972. La actora se queja respecto a que los actos impugnados modifican ilegítimamente el contrato de suministro que la vincula a la empresa EDELAP, en tanto altera la fórmula de ajuste del previo prevista originariamente por las partes.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

A petición de la parte demandada.

Estado de trámite:

Se recepcionó oficio el 05/07/00, plazo 15 días.

Mediante presentación de fecha 10/07/00, el Defensor del Pueblo estimó adecuadas las presentaciones realizadas por la Secretaría de Energía y el ENRE en orden a que los actos cuestionados en el proceso mantengan su vigencia. De tal manera, esta Institución coincidió con lo postulado por las demandas en el entendimiento que de hacerse lugar al recurso impetrado por la actora, ello redundaría en el incremento de la tarifa final del suministro de energía eléctrica, con el consiguiente perjuicio para los usuarios.

8.-

Autos: “Defensor del Pueblo de la Nación c/Estado Nacional s/ ordinario” (expte. N° 23.232/00)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 8, Secretaría N° 15.

Partes intervinientes:

Actora: Defensor del Pueblo de la Nación.

Demandada: Estado Nacional - ENARGAS.

Objeto del proceso:

Se solicitó la declaración de inconstitucionalidad del artículo 41, en cuanto autoriza un ajuste de las tarifas del gas con base en un esquema indexatorio, y del artículo 96, ambos de la Ley N° 24.076, así como también la consecuente nulidad del artículo 41, apartado 3), del Anexo I aprobado por el Decreto N° 1738/92, también en cuanto permite la utilización de métodos indexatorios para el aumento de la tarifa del gas, y del artículo 96 de dicho Anexo, en cuanto se pretenda atribuir a dicha norma la facultad de derogar disposiciones, resoluciones y demás actos administrativos en general, vinculadas por la prohibición de indexar. También, se solicita que se declare la nulidad por ilegitimidad del artículo 9.4.1.1. y cc. de los Anexos aprobados por el Decreto N° 2255/92, relacionados con las licencias de transporte y distribución de gas, así como también de cualquier otra norma que complemente las que se atacan.

En este contexto, se propuso que se declarara la ilegitimidad de las normas *supra* aludidas -ante toda situación de hecho temporaria o permanente- de cualquier sistema o

fórmula para determinar la tarifa del servicio público de gas que posibilite, en su elaboración, la utilización de indicadores inflacionarios o cualquier índice, sea cual fuere el país, mercado o fuente del que aquéllos se obtengan, provengan o elaboren, mientras rija en la República Argentina la Ley de Convertibilidad N° 23.928 y el sistema legal que lo complementa.

Asimismo, se solicitó que se declarara la nulidad, por ilegitimidad, del Acta Acuerdo y Anexos I y II, celebrada el 17 de julio de 2000, entre el Estado Nacional, a través del Secretario de Energía de la Nación, el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) y los representantes de las licenciatarias del servicio público de transporte y distribución de gas natural de la República Argentina, así como del Acta o Resolución (que obra en poder del ENARGAS), celebrada en el mes de enero de 2000 por la cual se fijó un cuadro tarifario diferido a julio y, obviamente, de cualquier acto que las complementa.

Estado de trámite:

Se sorteó demanda el 03/08/00.

Con fecha 08/08/00 se solicitó la ampliación de la demanda como consecuencia del dictado del Decreto N° 669/00.

Idéntico criterio se siguió el 17/08/00.

El 18/08/00 el juzgado interviniente hizo lugar a la medida cautelar peticionada por la Institución.

Al 24/10/00 se encuentran en plena sustanciación los recursos de apelación deducidos por la contraria y terceros interesados, contra la resolución que hizo lugar a la medida cautelar, encontrándose el incidente en Cámara (Sala V) desde el 26/12/00.

Con fecha 30/10/00, el tribunal desestimó un planteo efectuado por la empresa Camuzzi Gas Pampeana en la que se cuestionó la jurisdicción de la justicia nacional para dirimir cuestiones como la planteada en autos en virtud del Tratado suscripto con los EEUU en materia de promoción y protección recíproca de inversiones.

El 27/11/00 se retiró del Tribunal copia de la contestación de demanda del Estado Nacional y del Enargas, como así también del escrito por la que se opusieron excepciones de falta de legitimación y de agotamiento de la instancia administrativa.

Con fecha 01/12/00 se contestó el traslado de las excepciones.

Mediante cédula diligenciada el 26/02/01, se notificó resolución del Juzgado de Primera Instancia por la que se desestimó las excepciones opuestas por la parte codemandada.

9.-

Autos: “Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires c/Secretaría de Comunicaciones - Resol. N° 2926/99 s/ amparo Ley N° 16.986”. (expte. N° 40.032/99).

Tribunal interviniente

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9, Secretaría N° 17.

Partes intervinientes:

Actora: Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

Demandada: Estado Nacional - Secretaría de Comunicaciones.

Carácter de la intervención del Defensor del Pueblo:

Voluntaria.

Objeto procesal:

Se reclama la declaración de nulidad de la Resolución N° 2926/99 de la Secretaría de Comunicaciones por la que se viabiliza la tarifación del servicio de información de guía (110) y que permitirá a las licenciatarias percibir un importe de dos pulsos telefónicos para servicios residenciales y de seis pulsos para los no residenciales.

Estado de trámite:

El expediente a la fecha de intervención de esta Defensoría, cuenta con sentencia favorable en 1° y 2° instancia, ante lo cual el Estado Nacional dedujo recurso extraordinario.

En ese marco, con fecha 24/10/00 el Defensor del Pueblo se presentó en autos adhiriéndose a la pretensión de la actora.

Con fecha 29/12/00 la Sala V del fuero elevó las actuaciones a la Corte Suprema de Justicia de la Nación a los fines de que se trate el recurso extraordinario deducido en autos.

10.-

Autos: “Pellizzari, María Fabiana, Machado, Mónica Mabel y Bianco, María Inés c/Ministerio de Salud - Estado Nacional s/ amparo” (expte. N° 9539/00)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Civil y Comercial N° 9, Secretaría N° 18.

Partes intervinientes:

Actora: Pellizzari, María Fabiana; Machado, Mónica Mabel y Bianco, María Inés.

Demandada: Estado Nacional - Ministerio de Salud.

Objeto del proceso:

Se declare la nulidad y/o inconstitucionalidad de la Resolución N° 939/2000 del ministerio demandado, en cuanto limita la cobertura de medicamentos para los enfermos de “esclerosis múltiple”. Por dicha resolución se modificó la anterior N° 247/96 por la que se otorgaba una cobertura del 100% para la medicación de alto costo y baja incidencia, beneficio que fue eliminado del nuevo Programa Médico Obligatorio.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

Intervención voluntaria.

Estado de trámite:

Mediante presentación de fecha 11/12/00 la Institución se adhirió a la presentación efectuada por la parte actora.

Con fecha 06/02/01, esta Institución denunció en autos el dictado de la Resolución N° 1/2001 del Ministerio de Salud. Por esa resolución se dispuso reemplazar íntegramente el punto 7 del Anexo I de la resolución impugnada, restableciendo la cobertura del 100% para la

medicación aludida más limitando el beneficio que registren dos o más brotes en los últimos dos años.

11.-

Autos: “Defensor del Pueblo de la Nación c/Estado Nacional - P.E.N. s/ amparo Ley N° 16.986” (expte. N° 35.424/00)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 6, Secretaría N° 11.

Partes intervinientes:

Actora: Defensor del Pueblo de la Nación.

Demandada: Estado Nacional - Poder Ejecutivo Nacional.

Objeto del proceso:

Se declare la nulidad por ilegitimidad de la Resolución N° 17 (M.I. y V.) - 1006 (M. de Econ.) en cuanto autoriza el aumento de la tarifa de los servicios de transporte público de pasajeros por automotor de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional.

Se peticionó asimismo el dictado de una medida cautelar tendiente a que se suspenda la aplicación de la resolución recurrida hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Estado de trámite:

Se sorteó demanda el 05/12/00.

Con fecha 06/12/00 se dictó resolución por la que se hizo lugar a la medida cautelar peticionada por esta parte.

Apelada que fue la cautelar por la contraparte, el Tribunal, previa sustanciación en cuanto a los efectos de la concesión del recurso, lo concedió el recurso con efecto suspensivo.

Mediante resolución notificada el 04/01/01, la Sala de FERIA revocó la concesión de la cautelar, promoviéndose contra tal decisorio recurso extraordinario, el día 12/01/01 el cual desde el 31 de enero de 2001 se encuentra a consideración de la Sala V.

Por resolución de fecha 02/02/01, la Sala V dispuso conceder el recurso extraordinario y remitir los autos a la Corte Suprema, radicándose dichos autos en el Superior Tribunal con fecha 07/03/01.

12.-

Autos: “Defensor del Pueblo de la Nación c/P.E.N. - Min. de Econ. Resol. N° 1007/00 - Min. de Infraestructura y Vivienda Resol. N° 18/00 s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 35.426/00)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, Secretaría N° 7.

Partes intervinientes:

Actora: Defensor del Pueblo de la Nación.

Demandada: Estado Nacional - Min. de Econ. - Min. de Infraestructura y Vivienda.

Objeto del proceso:

Se declare la nulidad por ilegitimidad de la Resol. N° 18 (Min. de Inf. y Viv.) 1007/00 (Min. de Econ.) en cuanto sustituye los cuadros tarifarios aprobados por la Resol. N° 17/98 de la Sec. de Transporte, respecto de los servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril.

Se peticionó asimismo el dictado de una medida cautelar tendiente a que se suspenda la aplicación de la resolución recurrida hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Estado de trámite:

Se sorteó demanda el 05/12/00.

Con fecha 14/12/00, las partes intervinientes junto con las licenciatarias de los servicios ferroviarios fueron convocadas por el Tribunal a una audiencia para mejor proveer.

El 28/12/00 se dictó resolución por la que el Tribunal desestimó la medida cautelar peticionada por la actora.

Con fecha 02/02/01 se dedujo contra tal decisorio recurso de apelación, el que fue concedido en la misma fecha, expresándose agravios el día 13/02/01.

El 07/02/01 se denunció como hecho nuevo el dictado de los Decretos Nros. 104/01 y 110/01 en relación con la empresa TBA.

Asimismo, el 23/02/01 se denunció el dictado del Decreto N° 167/01 relacionado con la empresa Belgrano Norte S.A.

Contestado que fue la expresión de agravios, el Tribunal dispuso correr traslado de los fundamentos a la contraparte, cuestión que motivó la interposición de un recurso de revocatoria con apelación en subsidio.

Denegados que fueron ambos recursos, con fecha 07/03/01 se dedujo recurso de queja por apelación denegada, generándose el expediente N° 2555/01 el que quedó radicado por ante la Sala II del fuero.

13.-

Autos: “Reyna, Nélica y otros c/Ministerio de Salud - Estado Nacional s/ amparo” (expte. N° 9548/00)

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Civil y Comercial N° 9, Secretaría N° 17.

Partes intervinientes:

Actora: Reyna, Nélica; y varios poderdantes.

Demandada: Estado Nacional - Ministerio de Salud.

Objeto del proceso:

Se declare la nulidad y/o inconstitucionalidad de la Resolución N° 939/2000 del ministerio demandado, en cuanto limita la cobertura de medicamentos para los enfermos de “esclerosis múltiple”, en las mismas condiciones de los autos detallados en el punto 10.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

Intervención voluntaria.

Estado de trámite:

Mediante presentación de fecha 26/12/00 la Institución se adhirió a la presentación efectuada por la parte actora.

Con fecha 06/02/01 se denunció en autos el dictado de la Resolución N° 1/2001 del Ministerio de Salud por la que se modificó el régimen anterior.

El 27/02/01 se realizó una audiencia, tras la cual las partes solicitaron se dicte sentencia.

Con fecha 5 de marzo de 2000 el Tribunal declaró abstracta la cuestión planteada por entender que con el dictado de la nueva Resolución del Ministerio de Salud se corrigió la limitación de la edad impuesta en la normativa anterior.

ACCIONES JUDICIALES EN LAS QUE SE DICTARON RESOLUCIONES CAUTELARES O SENTENCIA SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO

1.-

Autos: “Youssefian, Martín c/Estado Nacional - Secretaría de Comunicaciones s/ amparo Ley N° 16.986” (expte. N° 22.776/97).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9, Secretaría N° 17.

Partes intervinientes:

Actora: YOUSSEFIAN, Martín.

Demandada: ESTADO NACIONAL-SECRETARÍA DE COMUNICACIONES.

Objeto procesal:

Se promovió la presente acción con el objeto de que la demandada se abstuviera de prorrogar el período de exclusividad de las Licenciatarias del Servicio Básico Telefónico Nacional e Internacional, sin ordenar la realización previa de una Audiencia Pública.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

En virtud del requerimiento formulado por la actora en su escrito inicial, el juzgado interviniente dispuso conferir intervención en los presentes obrados al Defensor del Pueblo de la Nación.

Estado de trámite:

Por presentación de fecha 11/11/97, el Defensor del Pueblo de la Nación se presentó a estar a derecho, solicitando se tenido por parte y adhiriendo a la pretensión de la actora.

Con fecha 16/04/98 se confirió traslado a la Institución de las nulidades planteadas tanto por las telefónicas como por la empresa Telintar S. A, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 21/04/98.

Por resolución de fecha 23/06/98 la Sala IV del fuero dispuso rechazar los planteos de nulidad impetrados por las empresas Telefónica de Argentina, Telecom y Telintar, como asimismo ordenar al Estado Nacional a que, con carácter previo a decidir sobre la prórroga de exclusividad respecto de las licencias telefónicas, convoque a audiencia pública para el debido conocimiento de los antecedentes por parte de los interesados.

Contra la resolución de la Sala IV se dedujeron sendos recursos extraordinarios por parte de: el Estado Nacional, las licenciatarias del servicio básico telefónico y la empresa Telintar S. A.

Con fecha 23/10/00 se notificó sentencia de la Corte Suprema de Justicia por la que declaró inoficioso el tratamiento de los recursos pendientes de trámite atento haber vencido el período de exclusividad en la explotación del servicio básico telefónico.

2.-

Autos: “Defensor del Pueblo de la Nación c/Estado Nacional - PEN (Decretos Nros. 149/97 y 1167/97) s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 1889/98).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 12, Secretaría N° 23.

Partes intervinientes:

Actora: Defensor del Pueblo de la Nación.

Demandada: Estado Nacional - PEN, sin perjuicio de solicitar la citación como tercero de la empresa Aguas Argentinas S. A.

Objeto procesal:

Se demandó la declaración de nulidad de los Decretos Nros. 149/97 y 1167/97 del PEN y de la Resolución ETOSS 131/97, normas todas ellas vinculadas con la renegociación del contrato de concesión del servicio de agua potable y cloacas a cargo de la empresa Aguas Argentinas S. A.

Como medidas cautelares, se petitionó la suspensión de los actos impugnados, como así también no innovar respecto de la Mesa de estudios de los Valores Tarifarios y Precios convocada por la Resolución ETOSS 131/97.

Estado de trámite:

Se inició el 17 de febrero de 1998.

Se hizo lugar a la medida cautelar petitionada en autos.

Con fecha 31/03/98 se corrió traslado de una presentación efectuada por la demandada, por la que se solicitó sustitución de la medida cautelar de no innovar oportunamente decretada.

Con fecha 16/05/00 se notificó resolución por la que se desestimó la demanda incoada, imponiendo las costas en el orden causado, habiéndose apelado la misma con fecha 23/05/00. Dicho recurso fue concedido en la misma fecha.

Desde el 13/10/00 con autos al acuerdo en Sala V.

3.-

Autos: “Defensor del Pueblo de la Nación c/Estado Nacional s/ amparo” (expte. N° 2372/98).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9, Secretaría N° 17.

Partes intervinientes:

Actora: Defensor del Pueblo de la Nación.

Demandada: Estado Nacional - Poder Ejecutivo Nacional- Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.

Objeto procesal:

Se inicia acción de amparo a fin de que se declarara la ilegitimidad de los aumentos tarifarios que comenzaron a aplicar -a partir de mediados del mes de enero de 1998- las empresas concesionarias de las rutas nacionales por el sistema de peaje en los Corredores Viales de nuestro país, y que son consecuencia de la renegociación aprobada por el Decreto N° 1817/92.

Se petitionó asimismo, como medida cautelar, la no innovación del cuadro tarifario hasta tanto se dicte sentencia definitiva en los presentes obrados.

Estado de trámite:

Se sorteó la demanda con fecha 20/02/98.

Como medida para mejor proveer el Tribunal ofició la Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos para que remitiera los estudios y antecedentes tenidos en cuenta para autorizar el aumento de peaje permitido a las concesionarias a mediados de enero de 1998.

Mediante cédula diligenciada el 11/05/98, se notificó resolución por la que se desestimó la medida cautelar peticionada.

La resolución arriba referida fue apelada por el Defensor del Pueblo de la Nación con fecha 13/05/98.

Con fecha 23/06/98 se recibieron dos cédulas. Una notificando resolución de cámara por la que confirmó la desestimación de la medida cautelar peticionada. Por la segunda, se corrió traslado de la documental acompañada en autos.

Mediante cédula diligenciada el 23/12/98 se notificó resolución por la que se dispuso rechazar el amparo impetrado, imponiendo las costas en el orden causado.

Se dedujo recurso de apelación contra la sentencia definitiva, con fecha 29/12/98.

Mediante cédula de fecha 21/04/99 se notificó resolución de la Sala I por la que se desestimó la apelación impetrada, con costas.

El 14 de septiembre de 1999 se ocurrió en queja ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Con fecha 05/04/00 se notificó sentencia de Corte por la que se rechazó la queja deducida, atento resultar inadmisibile el remedio federal intentado previamente.

4.-

Autos: “Hernández, Luis Omar y otros c/Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (Estado Nacional) s/ amparo”.

Tribunal interviniente:

Juzgado Federal N° 4 de La Plata, Secretaría N° 10.

Partes intervinientes:

Actora: Hernandez, Luis Omar, Denovi Rueda, Miguel y Santi, Jorge Horacio.

Demandada: Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Objeto procesal:

Se declare la nulidad, por inconstitucionalidad, de algunas disposiciones del Reglamento General del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y del Pliego de Bases y Condiciones Generales y Particulares del Concurso Público Nacional e Internacional para la Adjudicación de Licencias para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) en el AMBA, aprobados -respectivamente- por los arts. 1° y 2° del Decreto N° 266/98 y la Res. SC N° 937/98. Particularmente se impugnó el art. 17.1 del reglamento citado y el art. 31 del pliego.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

A requerimiento de la parte actora, y en virtud de encontrarse supuestamente lesionados derechos de incidencia colectiva, el juzgado interviniente dispuso su citación mediante oficio, con fundamento en los arts. 43 y 86 de la Carta Magna.

Estado procesal:

Mediante oficio diligenciado con fecha 27/04/98 se requirió la participación de la Institución en autos, quien intervino a través de la presentación de fecha 04/05/98.

No obstante no haberse notificado la resolución, el Juzgado hizo lugar a la acción intentada.

Mediante cédula diligenciada el 16/06/99 se notificó resolución de la Sala II del fuero Contencioso Administrativo Federal por medio de la cual se revocó en todas sus partes la sentencia del magistrado del Juzgado Federal N° 4 de La Plata, con costas.

Ante el evento, se dedujo recurso extraordinario contra dicha resolución sólo en lo que a imposición de costas se refiere, recurso que fue denegado mediante resolución de fecha 14/09/99, la que se notificó el 01/10/99.

Como consecuencia de lo anterior, se dedujo recurso de queja con fecha 08/10/99, generándose el expte. N° H 126/99.

Con fecha 19/11/99 se adjuntaron las copias requeridas por el Tribunal, encontrándose desde entonces a estudio en Secretaría N° 4.

Mediante cédula diligenciada el 03/08/00, se notificó resolución de fecha 11/07/00 por la que se desestimó el recurso de queja deducido por la Institución.

Sostuvo el Alto Tribunal en la oportunidad que no se advierte cuál es el gravamen que la condena en costas le infiere a la apelante pues resultaría inadmisibile que el Estado Nacional, vencedor en el pleito, fuese a ejecutar tal condena cuando los bienes con los que el recurrente debería afrontar los gastos causídicos pertenecen al primero.

5.-

Autos: “Colegio Público de Abogados de Capital Federal c/M. E. y O. y S. P. s/ amparo Ley N° 16.986” (expte. N° 31.271/98).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 4, Secretaría N° 7.

Partes intervinientes:

Actora: Colegio Público de Abogados de la Capital Federal.

Demandada: Estado Nacional - Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.

Objeto procesal:

Se demanda en autos la inconstitucionalidad de la Ley N° 24.977, art. 1° y anexo al mismo, aprobatorio del régimen simplificado para pequeños contribuyentes, en cuanto específicamente conciernen a los profesionales abogados; y al art. 2° sustitutivo del art. 29 de la Ley del IVA, Decretos Nros. 762, 774 y 885/98 y RRGG N° 198, 201, 211, 212, 213, 222 y 226, en cuanto reglamentan dicho régimen con alcance a los abogados, requiriendo asimismo una medida cautelar suspensiva de los efectos de dicha normativa.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo:

El Defensor del Pueblo dispuso su presentación voluntaria, en atención a la problemática de la cuestión planteada en autos.

Estado de trámite:

Con fecha 19/11/98 el Defensor del Pueblo de la Nación se presentó en autos, adhiriéndose a la presentación efectuada por la actora, presentación que fue consentida mediante resolución de fecha 01/12/98.

Reassignación:

Luego de conferirse intervención a la Cámara Contencioso Administrativo Federal para la reasignación de la presentación del Defensor del Pueblo, ésta quedó radicada ante el juzgado de origen, cambiando la carátula a “Defensor del Pueblo de la Nación c/EN - PEN - MEOS y P - Monotributo s/ amparo Ley N° 16.986” (expte. N° 35.050/98). Mediante resolución de fecha 10/12/98, el magistrado interviniente dispuso ampliar la medida cautelar oportunamente dispuesta a todos los profesionales del país que ejerzan cualquier profesión en forma independiente.

Con fecha 16/12/98 se solicitó aclaratoria de la resolución arriba citada en cuanto a que se excluyan de los alcances de la misma a aquellos profesionales que voluntariamente se incorporaron al sistema del “monotributo”.

Ante el requerimiento, el magistrado aclaró que quedaban expresamente excluidos aquellos profesionales que hubieren adherido al monotributo.

Con fecha 08/03/99 se corrió traslado a la Institución de la expresión de agravios presentada por el Fisco Nacional en sustento de la apelación deducida contra la resolución que dispuso hacer lugar a la medida cautelar, traslado que fue contestado mediante presentación del 10/03/99. Asimismo, el mismo día se retiró copia del informe del art. 8° presentado en autos por la A.F.I.P., el que se contestó con fecha 11/03/99.

Mediante cédula de fecha 22/03/99 se notificó sentencia de primera instancia por la que se hizo lugar al amparo, con costas por su orden.

Mediante cédula diligenciada el 23/04/99, se confirmó traslado del recurso de apelación deducido por la demandada contra la sentencia definitiva, traslado que se contestó mediante presentación de fecha 27/04/99.

Con fecha 29/04/99 se recibió cédula por la que se notificó sentencia de la Sala IV por la que se confirmó la medida cautelar oportunamente decretada en autos.

Contra dicho decisorio, la demandada interpuso recurso extraordinario, del que se confirió traslado por cédula por el plazo de 10 días. Notificó el 20/05/99. Se contestó el 27/05/99

Mediante cédula de fecha 18/06/99 se notificó resolución de la Sala IV por la que desestimó el recurso extraordinario deducido por la demandada en relación a la medida cautelar decretada en autos.

Con fecha 07/03/00 se notificó resolución de la Sala IV -de igual fecha- por la que se confirmó la sentencia definitiva que fuera apelada por el Estado Nacional.

Contra dicha resolución se alzó la demandada mediante recurso extraordinario, el que se contestó mediante presentación de fecha 22/06/00.

Con fecha 07/09/00 se notificó la concesión del recurso extraordinario (expte. D-628/00) que se encuentra a estudio desde el 26/09/00 en Secretaría N° 7.

6.-

Autos: “Defensor del Pueblo c/Instituto de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados s/ amparo” (expte N° 7471/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° 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 que adopte 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, proveyéndose en el mismo día 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 próximo 13 de marzo de 2000.

Celebrada la misma, se acordó suspender plazos procesales por el término de 20 días.

Reanudados los plazos procesales, se dictó sentencia definitiva declarando abstracta la cuestión planteada, atento haberse superado las disfuncionalidades que motivaron el juicio, imponiéndose las costas en el orden causado.

7.-

Autos: “Defensor del Pueblo c/Instituto de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados s/ amparo” (expte N° 7470/99).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de 1° 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 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, proveyéndose en el mismo día 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.

Posteriormente, se libraron nuevos oficios al INSSJP (ya intervenido) y a Economía, cuyos vencimientos operarán en febrero de 2000.

Con fecha 01/02/00 se acreditó en autos la contestación del oficio librado al INSSJP.

Está fijada nueva audiencia para el próximo 13/03/00.

Celebrada la misma, se volvieron a suspender los plazos procesales.

Reanudados los plazos, se dictó sentencia definitiva declarando abstracta la cuestión planteada, atento haberse superado las disfuncionalidades que motivaron el juicio, imponiéndose las costas en el orden causado.

8.-

Autos: “Defensor del Pueblo de la Nación c/E.N. -P.E.N. M° DE ECO.O Y Serv. Púb. s/ Amparo Ley N° 16.986”. (Expte. Nro. 52.515/95).

Tribunal interviniente:

Juzgado Nacional de Primera Instancia en la Contencioso Administrativo Federal N° 8, Secretaría N° 15.

Partes intervinientes:

Actora: Defensor del Pueblo de la Nación.

Demandada: Estado Nacional, (Poder Ejecutivo Nacional y Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos), Aguas Argentinas S.A. y el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios.

Objeto procesal:

Con motivo de la reciente aplicación por parte de Aguas Argentinas S.A., de la facultad contenida en el art. 5° del Decreto N° 787/93 y disposiciones concordantes, se promovió formal acción de amparo tendiente a que se declare la nulidad del artículo 5° y concordantes del capítulo I, anexo VII, del Decreto N° 787/93 (aprobatorio de la adjudicación en concesión de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales al consorcio Aguas Argentinas S. A.); de las Resoluciones N° 0008 y N° 00012 dictadas por el ente regulador demandado; y de toda otra norma que disponga que la facturación del componente medido a efectuar con motivo de la provisión de agua potable y desagües cloacales en los edificios afectados al régimen de propiedad horizontal se efectúe en forma global, con cargo

al consorcio de copropietarios respectivo. Asimismo, a fin de evitar el daño inminente e irreparable que derivará para los usuarios del servicio público en cuestión la aplicación del sistema mencionado supra (que se aplicará a partir del primer bimestre del año 1996), se solicitó, como medida cautelar, que la empresa Aguas Argentinas S. A. se abstenga de efectuar cualquier tipo de modificación en la facturación del servicio a su cargo que implique llevar a la práctica lo dispuesto por las normas impugnadas en el presente amparo.

Estado de trámite:

Con fecha 28/12/95, el juzgado interviniente hizo lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, la cual fue confirmada por la Sala de FERIA el pasado 23/1/96.

El 5/3/96, se retiró copia del informe producido por Aguas Argentinas S. A. en los términos del art. 8° de la Ley N° 16.986.

Con fecha 08/03/96 se contestó el traslado conferido por el Juzgado respecto del informe producido por Aguas Argentinas S.A.

El 10/04/96 se notificó sentencia de 1° instancia rechazando la acción de amparo.

Con fecha 12/04/96 se dedujo contra la sentencia definitiva recurso de apelación.

El 11/06/96, se notificó sentencia de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal por la que se dispuso hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido por los actores, revocando, en consecuencia el fallo de primera instancia.

El 03/07/96 se corrió traslado a la Institución de los recursos extraordinarios deducidos por los codemandados Estado Nacional, Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios y Aguas Argentinas S. A., por el plazo de 10 días. Con fecha 17/7/96 se procedió a la contestación de los recursos extraordinarios.

El 16/09/96 se notificó resolución de la Cámara del fuero por la que se hizo lugar, parcialmente, a los recursos extraordinarios deducidos por los codemandados.

Con fecha 17/10/96 se remitió el expte. a la Corte Suprema de Justicia de la Nación, asignándosele el N° 1084/96 y que tramita con intervención de la Secretaría N° 4 de ese alto Tribunal.

Con fecha 14/09/00, la Corte Suprema de Justicia dictó sentencia definitiva por la que confirmó la sentencia de segunda instancia.

CAPITULO VII

**AREA RELACIONES INSTITUCIONALES,
AREA PRENSA Y CEREMONIAL,
DATOS ESTADISTICOS**

AREA RELACIONES INSTITUCIONALES

La actividad del Defensor del Pueblo de la Nación, en el marco institucional de su accionar, se puede resumir en los siguientes apartados:

- 1) Convenios de cooperación;
- 2) Participación en congresos o eventos;
- 3) Disertaciones.

1. Convenios de Cooperación

Con el propósito de fortalecer las relaciones funcionales con los Defensores de las jurisdicciones provinciales y municipales, se procedió a la revisión y actualización de los convenios existentes con tales instituciones, suscribiéndose nuevos acuerdos que amplían los términos de los anteriores.

Con las jurisdicciones donde aún no se encuentra establecida la figura del Defensor del Pueblo, se promocionó su figura a los niveles de decisión correspondientes. En algunos casos, se procedió, hasta tanto aquella se instituya, a acordar con organismos públicos o de la sociedad civil organizada a efectos de establecer una recepción más ágil de los reclamos ciudadanos de competencia nacional.

En otro orden se firmaron -además- convenios de cooperación con organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales y otros de colaboración tendientes a favorecer el tratamiento técnico de los temas objeto de la tarea del Defensor.

Así, durante el año 2000, se suscribieron un total de 26 convenios:

- 9 con Defensores del Pueblo Provinciales,
- 8 con Defensores del Pueblo Municipales,
- 2 con Municipios,
- 3 con ONGs,
- 2 de carácter internacional, y
- 2 con organismos de apoyo técnico.

El detalle de los convenios suscriptos, indicándose número de registro y fecha de firma de los mismos, es el siguiente:

- Nº 96. 29/03/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.
- Nº 97. 13/04/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de Santiago del Estero.
- Nº 98. 13/04/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de Tucumán.
- Nº 99. 04/05/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.
- Nº 100. 04/05/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de Río Negro.
- Nº 101. 01/06/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de San Luis.
- Nº 102. 01/06/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de Formosa.
- Nº 103. 01/06/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de San Juan.
- Nº 104. 12/06/2000. Asociación de Diarios del Interior de la República Argentina (ADIRA).
- Nº 105. 27/06/2000. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
- Nº 106. 17/08/2000. Defensor de los Vecinos de la Ciudad de Corrientes
- Nº 107. 17/08/2000. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Posadas.
- Nº 108. 24/08/2000. Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires.
- Nº 109. 13/09/2000. Defensor del Pueblo de la Provincia de Chubut.
- Nº 110. 22/09/2000. Delegado para Derechos Humanos de la Federación Rusa.
- Nº 111. 29/09/2000. Instituto Argentino de Normalización.
- Nº 112. 09/10/2000. Asociación Abuelas de Plaza de Mayo.
- Nº 113. 12/10/2000. Municipalidad de la Ciudad de Concordia (Entre Ríos).
- Nº 114. 12/10/2000. Municipalidad de la Ciudad de San José de Gualguaychú (Entre Ríos).
- Nº 115. 18/10/2000. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Quilmes (Buenos Aires).
- Nº 116. 24/10/2000. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Avellaneda (Buenos Aires).
- Nº 117. 27/10/2000. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Vicente López (Buenos Aires).
- Nº 118. 07/11/2000. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Florencio Varela (Buenos Aires).
- Nº 119. 28/11/2000. Defensor del Pueblo de la Ciudad de La Plata (Buenos Aires).
-

Nº 120. 28/11/2000. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Pilar (Buenos Aires).

Nº 121. 12/12/2000. Colegio de Abogados de la Provincia de Jujuy.

2. Participación en Congresos o Eventos

Se reseñan los encuentros nacionales e internacionales en los cuales la Institución ha participado representada por el Defensor del Pueblo, sus Adjuntos o el Secretario General:

- Federación Iberoamericana de Ombudsman. Seminario para la Formulación de Propuestas sobre Niñez y Adolescencia a la Xº Cumbre Iberoamericana de Presidentes y Jefes de Estado. Barcelona (España), 6 al 9 de junio de 2000.
- Ciudad del Vaticano. Reuniones con Secretarios de Estado. Roma, 25 al 30 de junio de 2000.
- Federación Iberoamericana del Ombudsman-FLACSO. Foro sobre “Defensorías del Pueblo y políticas públicas en América Latina”. Quito (Ecuador), 19 al 22 de septiembre de 2000.
- Comisión Andina de Juristas. IIº Encuentro de funcionarios de las Defensorías del Pueblo de la Región Andina. Lima (Perú), 3 al 5 de octubre de 2000.
- Vº Congreso del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Santo Domingo (República Dominicana), 21 al 24 de octubre de 2000.
- VIIº Congreso del Instituto Internacional del Ombudsman. Durban (Sudáfrica), 28 de octubre al 4 de noviembre de 2000.
- XIVº Congreso Anual “El diario en la escuela” de la Asociación de Diarios del Interior de la República Argentina (ADIRA). Villa Carlos Paz (Córdoba), 8 al 9 de noviembre de 2000.
- Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. IIº Reunión Anual de Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos de América. Ciudad de México, 18 al 20 de noviembre de 2000.
- Vº Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. Ciudad de México, 21 al 24 de noviembre de 2000.
- Encuentro Provincial de Organizaciones Sociales. Mendoza, 8 al 9 de diciembre de 2000.
- 1º Simposio Provincial “Universalidad del Servicio Público y Tarifa Social”. Mar del Plata (Buenos Aires), 8 de diciembre de 2000.

3. Disertaciones

Se enumeran las intervenciones del Defensor del Pueblo de la Nación en distintos ámbitos donde expuso sobre temas propios de la Institución:

- a) Federación Iberoamericana de Ombudsman. Seminario para la Formulación de Propuestas sobre Niñez y Adolescencia a la X Cumbre Iberoamericana de Presidentes y Jefes de Estado. Barcelona (España), 6 al 9 de junio de 2000. Tema: El equilibrio entre la

- educación y el trabajo de menores. Ponencia: “Recrear la condición humana y la credibilidad en los derechos humanos”.
- b) Seminario Nacional “Cooperativas 2000”. Buenos Aires, 13 de junio de 2000. Tema: “El Defensor del Pueblo y las cooperativas”.
 - c) Universidad Nacional de Lanús. Lanús (Buenos Aires), 28 de septiembre de 2000. Primera conferencia sobre “Los derechos humanos en Argentina”. Tema: “Desafíos actuales de los Derechos Humanos”.
 - d) Comisión Andina de Juristas. II° Encuentro de Funcionarios de las Defensorías del Pueblo de la Región Andina. Lima (Perú), 3 al 5 de octubre de 2000. Tema: “La labor de las Defensorías del Pueblo en la protección del Debido Proceso”.
 - e) VII° Conferencia del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI). Durban (Sudáfrica), 30 de octubre al 2 de noviembre de 2000. Panelista sobre el tema: “La Relación Gobierno - Ciudadanos: ¿Qué esperan los ciudadanos del Gobierno? ¿Qué esperan los ciudadanos del Ombudsman?”.
 - f) Asociación de Diarios del Interior de la República Argentina (ADIRA). XIV° Congreso Nacional “El diario en la Escuela”. Villa Carlos Paz (Córdoba), 8 al 9 de noviembre de 2000. Tema: “Escuela, comunicación y derechos humanos”.
 - g) Encuentro de Organizaciones Sociales de la Provincia de Mendoza. Mendoza, 8 al 9 de diciembre de 2000. Tema: “Los derechos humanos y las organizaciones sociales en el nuevo contexto socio - político”.

AREA PRENSA Y CEREMONIAL

El Proyecto de Comunicación del Defensor del Pueblo de la Nación se plasmó, durante el 2000, a través de dos aspectos centrales: posicionar a la Institución a través de los Medios Masivos de Comunicación Social y acompañar con eficiencia la estrategia de crecer fronteras hacia adentro.

En esta primera etapa educativa-formativa, se planteó la necesidad de difundir la misión, funciones y alcances de la Institución destinada a que la gente conozca y utilice este valioso instrumento democrático que está a su servicio. Además se generaron noticias e informes periodísticos con diversos temas en los que el Defensor tuvo participación, lográndose una importante respuesta de los medios en los casos de gran impacto social como fueron, por ejemplo, los servicios públicos, la salud y la defensa de los derechos humanos.

Para cumplir con los objetivos trazados se utilizaron todos los medios disponibles del área de Prensa y que se detallan en el presente Informe.

1. Programa radial “La Gente y su Defensor”

En diciembre de 1999, ante una inquietud del Defensor del Pueblo, el área de Prensa diagramó un Plan de Difusión Federal con el propósito de difundir la figura del Defensor para, de esta manera, irse incorporando en el imaginario social.

A 12 meses de la puesta en marcha del Plan Federal, el número de radioemisoras que emiten “La Gente y su Defensor” asciende a 151, ubicadas a lo largo y ancho del país.

Transmiten el programa emisoras de frecuencia modulada y radios de amplitud modulada. Con el correr de los meses, la propuesta de encuentro y comunicación entre la gente y el Defensor logró despertar y mantener una importante repercusión en todo el país.

Cabe destacar que al formato original se le introdujeron cambios para hacerlo más atractivo al oyente, como fue el contacto con la gente para que comentara casos cotidianos, las respuestas directas del Defensor y los responsables de las distintas Areas ampliando o ilustrando el tema, diálogos telefónicos breves con Defensores del Pueblo provinciales, responsables de las oficinas del interior y autoridades de instituciones en las que el organismo desarrolló acciones concretas.

En julio de 2000, el Area de Prensa realizó un estudio pormenorizado con el fin de conocer las preferencias de los oyentes. Los continuos reclamos por deficiencias en materia de servicios públicos y prestaciones previsionales llevan a que los informes y entrevistas en los que se tratan estos temas sean los primeros en el ranking de preferencias (con un **56%**), seguido de cerca por la nota de actualidad a cargo del Defensor (**50%**) y las temáticas relacionadas con los derechos humanos (**48%**).

La ejecución del Plan Federal de Difusión se encuentra en pleno proceso de crecimiento. El objetivo ahora es expandirse gradualmente y abarcar radiofónicamente la mayor parte de las provincias durante el 2001. Para hacer esto posible (mantener y ampliar la actual red) se incorporó una regrabadora industrial con la que se agilizo el copiado de cassettes que se envía a las radiodifusoras del interior del país.

Este es el detalle de las 151 emisoras y de sus ciudades y provincias de pertenencia:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. LU 10 RADIO AZUL AM 1320 | Azul Buenos Aires |
| 2. FM DE LA CALLE FM 88.3 | Bahía Blanca Buenos Aires |
| 3. FM SIMPLE FM 97.3 | Campana Buenos Aires |
| 4. LU26 EMIS. C. DORREGO AM 1470 | Coronel Dorrego Buenos Aires |
| 5. FM TRACK FM 101.9 | Costa Azul Buenos Aires |
| 6. LT36 RADIO CHACABUCO AM 1580 | Chacabuco Buenos Aires |
| 7. RADIO CIUDAD AM 1450 | Lanús Buenos Aires |
| 8. RADIO INDEPENDENCIA AM 1320 | Lanús Buenos Aires |
| 9. RADIO UNIVERSIDAD FM 88.9 | Luján Buenos Aires |
| 10. FM LATINA FM 94.5 | Mar del Plata Buenos Aires |
| 11. FM LIDER FM 92.7 | Mar del Plata Buenos Aires |
| 12. RADIO CIUDAD FM 91.1 | Merlo Buenos Aires |
| 13. LT 35 RADIO MON AM 1540 | Pergamino Buenos Aires |
| 14. RADIO MAGICA FM 90.3 | Pergamino Buenos Aires |
| 15. RADIO DE LA COSTA FM 92.9 | San Clemente Buenos Aires |
| 16. LU11 R. EMIS. DEL OESTE AM 1280 | Trenque Lauquen Buenos Aires |
| 17. FM PROYECCION FM 88.5 | Trenque Lauquen Buenos Aires |
| 18. FM CANAL GLOBAL FM 92.1 | Vicente López Buenos Aires |
| 19. FM DEL ESTE FM 107.3 | Villa Rosa Buenos Aires |

20. FM POMAN FM 99.9	Pomán Catamarca
21. LRA 27 RADIO NACIONAL AM 730	San Fernando del Valle Catamarca
22. FM UNIVERSIDAD NACIONAL FM 100.7	San Fernando del Valle Catamarca
23. FM TINOGASTA FM 95.1	Tinogasta Catamarca
24. RADIO ALCIRA GIGENA FM 107.5	Alcira Gigena Córdoba
25. RADIO ARROYITO FM 107.1	Arroyito Córdoba
26. LRA 7 RADIO NACIONAL AM 750	Córdoba, Córdoba
27. RADIO CIUDAD FM 100.3	Coronel Moldes Córdoba
28. FM SHOW FM 100.9	Corral de Bustos Córdoba
29. DELTA FM 105.9	Embalse Córdoba
30. FM DE LA MEDIALUNA FM 97.5	Justiniano Posse Córdoba
31. LV20 RADIO LABOLULAYE AM 1440	Laboulaye Córdoba
32. FM AMIGA FM 98.9	Las Acequias Córdoba
33. RADIO ESPINILLO FM 102.5	Marcos Juárez Córdoba
34. RADIO RELOJ FM 99.9	Monte Buey Córdoba
35. LRJ 200 RADIO CENTRO FM 92.5	Morteros Córdoba
36. FM LIBRE FM 105.5	Río Cuarto Córdoba
37. FM NOVENTA UNO FM 90.1	Río Cuarto Córdoba
38. FM STUDIO CARITAS FM 99.1	San Basilio Córdoba
39. RADIO ESTACION FM 102.5	San Francisco Córdoba
40. FM VOX FM 103.3	Uacha Córdoba
41. FM DEL LAGO FM 104.1	Villa Carlos Paz Córdoba
42. FM COMUNITARIA FM 102.1	Goya Corrientes
43. LRA 12 RADIO NACIONAL AM 780	Santo Tomé Corrientes
44. LT43 RADIO MOCOVI AM 800	Charata Chaco
45. FM SANTA ROSA FM 98.5	La Leonesa Chaco
46. FM LIBERTAD FM 102.1	Las Breñas Chaco
47. FM CRISTAL FM 91.5	Machagai Chaco
48. LRH 251 RADIO CHACO AM 1320	Resistencia Chaco
49. RADIO LIBERTAD FM 96.5	Resistencia Chaco
50. LRA 11 RADIO NACIONAL AM 670	Comodoro Rivadavia Chubut
51. FM FOCUS FM 99.9	Epuyén Chubut
52. LRA 9 RADIO NACIONAL AM 560	Esquel Chubut
53. RADIO FENIX FM 97.9	Esquel Chubut
54. FM MADRYN FM 92.1	Puerto Madryn Chubut
55. LT15 RADIO DEL LITORAL AM 560	Concordia Entre Ríos
56. EMISORA MESOPOTAMICA FM 91.1	Concordia Entre Ríos
57. EMIS. DE LA CONCORDIA FM 100.1	Concordia Entre Ríos
58. LT41 LA VOZ AM 660	Guauguaychú Entre Ríos

59. LRA 42 R. GUALEGUAYCHU AM 1310	Gualeguaychú Entre Ríos
60. FM RADIO NACIONAL FM 98.7	Gualeguaychú Entre Ríos
61. LT40 R. LA VOZ DE LA PAZ AM 1550	La Paz Entre Ríos
62. RADIO INTEGRAL	Maciá Entre Ríos
63. FM CIUDAD FM 99.5	Paraná Entre Ríos
64. FM CLORINDA FM 93.1	Clorinda Formosa
65. CRISOL FM 106.7	El Colorado Formosa
66. LRA 8 RADIO NACIONAL AM 820	Formosa Formosa
67. FM 104.1 S.R.L.	Formosa Formosa
68. FM IDENTIDAD FM 94.9	Ing. Juárez Formosa
69. FM LAGUNA BLANCA FM 94.9	Laguna Blanca Formosa
70. LRA 16 RADIO NACIONAL	La Quiaca Jujuy
71. FM LIDER FM 99.3	La Quiaca Jujuy
72. FM PAIS FM 99.5	Perico Jujuy
73. FM PIRCA FM 101.5	Pirca Jujuy
74. FM SAN PEDRO FM 97.1	San Pedro de Jujuy Jujuy
75. RADIO LA ESPERANZA FM 104.5	San Pedro de Jujuy Jujuy
76. RADIO METROPOLITANA FM 105.9	San Salvador Jujuy
77. LRA 22 RADIO NACIONAL AM 790	San Salvador Jujuy
78. RADIO DE LA CIUDAD FM 97.8	Gral. Acha La Pampa
79. LR 37 RADIO GENERAL PICO AM 980	Gral. Pico La Pampa
80. LRA 3 RADIO NACIONAL AM 730	Santa Rosa La Pampa
81. PROYECCION FEDERAL FM 90.1	La Rioja La Rioja
82. RADIO INDEPENDIENTE FM 89.7	La Rioja La Rioja
83. RADIO UNIVERSIDAD FM 90.9	La Rioja La Rioja
84. LV23 RADIO RIO ATUEL AM 800	General Alvear Mendoza
85. LRA 6 RADIO NACIONAL AM 960	Mendoza Mendoza
86. LV 4 RADIO SAN RAFAEL AM 620	San Rafael Mendoza
87. LV 24 MANANTIALES AM 1250	Tunuyán Mendoza
88. FM CENTRO FM 106.3	Oberá Misiones
89. LT4 RADIO POSADAS AM 670	Posadas Misiones
90. LRH 253 RADIO CATARATAS AM 1160	Puerto Iguazú Misiones
91. FM RADIO POSADAS FM 94.7	Puerto Iguazú Misiones
92. LT 45 RADIO SAN JAVIER AM 1500	San Javier Misiones
93. FM SAN JAVIER FM 95.3	San Javier Misiones
94. FM MUNICIPAL FM 93.1	Cutral Co Neuquén
95. LRA 52 RADIO NACIONAL AM 670	Chos Malal Neuquén
96. LRA 30 RADIO NACIONAL AM 590	Bariloche Río Negro
97. FM NACIONAL FM 95.5	Bariloche Río Negro

98. RADIO CIPOLLETTI FM 99.1	Cipolletti Río Negro
99. LRA 57 RADIO NACIONAL AM 1160	El Bolsón Río Negro
100.FM PATAGONIA ANDINA FM 93.3	El Bolsón Río Negro
101.LU 18 RADIO EL VALLE AM 640	Gral. Roca Río Negro
102.LRA 54 RADIO NACIONAL AM 1370	Ing. Jacobacci Río Negro
103.FM EXITOS FM 98.7	Las Grutas Río Negro
104.LRA 2 RADIO NACIONAL AM 1150	Viedma Río Negro
105.RADIO MANANTIAL FM 101.1	Embarcación Salta
106.RADIO GÜEMES FM 106.3	Orán Salta
107.FM ESTEREO FM 105.5	Rosario de la Frontera Salta
108.LW2 R. EMISORA TARTAGAL AM 1000	Tartagal Salta
109.FM GEMINIS FM 96.1	Tartagal Salta
110.RADIO NUEVA SANTA RITA FM 93.9	Caucete San Juan
111.RADIO RIO FM 106.5	Chimbas San Juan
112.LRA 23 RADIO NACIONAL AM 910	San Juan San Juan
113.LRA 23 RADIO NACIONAL AM 910	San Juan San Juan
114.FEELING FM 104.9	San Juan San Juan
115.ONDAS FM 89.1	La Toma San Luis
116.LRJ 241 RADIO DIMENSION AM 940	San Luis San Luis
117.FM SONIX FM 101.3	Villa Mercedes San Luis
118.FM GALAXIA FM 96.5	Río Gallegos Santa Cruz
119.LT 12 RADIO RIO GALLEGOS AM 680	Río Gallegos Santa Cruz
120.LT 14 RADIO PROVINCIA AM 830	Río Gallegos Santa Cruz
121.RADIO AL SUR FM 98.3	Río Gallegos Santa Cruz
122.LRA 18 RADIO NACIONAL AM 620	Río Turbio Santa Cruz
123.RADIO AREQUITO FM 96.5	Arequito Santa Fe
124.RADIO CASILDA FM 91.3	Casilda Santa Fe
125.FM ALAS FM 106.9	Correa Santa Fe
126.FM JARDIN FM 96.5	Funes Santa Fe
127.FM AARON CASTELLANOS	Esperanza Santa Fe
128.RADIO GRAL. OBLIGADO FM 96.1	Reconquista Santa Fe
129.FM NORTE FM 98.5	San Javier Santa Fe
130.RADIO PLATINO FM 96.9	San Justo Santa Fe
131.RT3 RADIO SAN JORGE FM 102.7	San Jorge Santa Fe
132.LRA 14 RADIO NACIONAL AM 540	Santa Fe Santa Fe
133.FM FEDERAL FM 107.5	Santa Fe Santa Fe
134.LT 29 R. VENADO TUERTO AM 1460	Venado Tuerto Santa Fe
135.FM NUEVO HORIZONTE FM 107.5	Añatuya Santiago del Estero
136.FM AMISTAD FM 103.5	Quimili Santiago del Estero

137.FM SAN FRANCISCO FM 94.1	San Francisco Santiago del Estero
138.FM EXCLUSIVA FM 100.1	Santiago del Estero Sgo. del Estero
139.FM POPULAR FM 99.1	Santiago del Estero Sgo. del Estero
140.LRA 21 RADIO NACIONAL AM 1130	Santiago del Estero Sgo. del Estero
141.FM NACIONAL FM 93.5	Santiago del Estero Sgo. del Estero
142.FM TERMAS FM 104.1	Termas de Río Hondo Sgo. del Estero
143.RADIO ATLANTICA DEL SUR FM 93.1	Río Grande Tierra del Fuego
144.LRA 24 RADIO NACIONAL AM 640	Río Grande Tierra del Fuego
145.FM RADIO NACIONAL FM 88.1	Río Grande Tierra del Fuego
146.FM ARTIKA FM 101.5	Ushuaia Tierra del Fuego
147.FM MUSIK FM 103.5	Ushuaia Tierra del Fuego
148.FM JUVENILLA FM 101.1	Monteros Tucumán
149.RADIO LATINA FM 95.3	San Miguel de Tucumán Tucumán
150.LRA 15 RADIO NACIONAL AM 1190	San Miguel de Tucumán Tucumán
151.FM NACIONAL FM 93.3	San Miguel de Tucumán Tucumán

2. Comunicados e Informes de Prensa

Como parte de un trabajo constante y sostenido en el tiempo se mantuvo informado, a través de gacetillas y comunicados de prensa, a los distintos medios periodísticos del país sobre los temas en los que actúa la Institución, además de difundir las actividades (encuentros, reuniones, actos, firma de convenios institucionales, etc.) que desarrolla el Defensor del Pueblo, dándole prioridad a todo lo que estuvo vinculado más estrechamente con los intereses de la comunidad.

En muchos casos, y cuando el tema así lo requirió, los comunicados de prensa fueron acompañados de una “ficha técnica” en la que se consignaron datos precisos (fecha de la actuación, cursos de acción seguidos, participación del organismo y desarrollo del tema, etc.). También hubo oportunidades en que se adjuntó toda la documentación complementaria para respaldar el conocimiento minucioso del asunto que se trataba.

3. Correo electrónico

Por medio de este sistema, el Area de Prensa mantuvo informados a los periodistas del país sobre las distintas actividades que lleva adelante la Institución y a pedido del Ombudsman Nacional se escanearon y enviaron las resoluciones y/o pedidos de informes a los legisladores nacionales.

4. Internet

El Defensor del Pueblo de la Nación cuenta con una página en Internet (www.defensor.gov.ar) donde se informa a todos los navegantes acerca de los alcances, funciones y antecedentes de esta institución jurídica de raigambre constitucional.

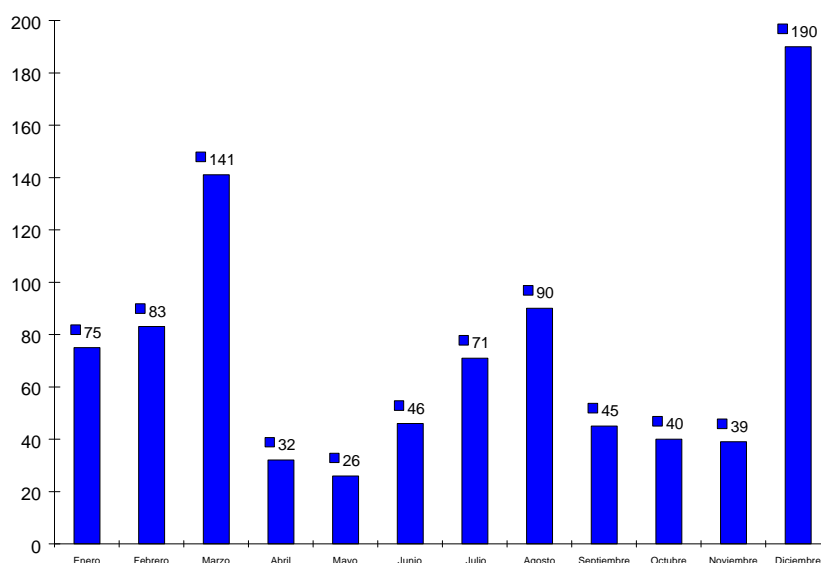
El Area de Prensa es la encargada de actualizar todos los datos publicados en la página, a fin de que los ciudadanos cuenten con una herramienta más de comunicación ante el vertiginoso crecimiento de las comunicaciones que se opera en la actualidad.

Por otra parte, se modificaron secciones de la página incluyéndose fotos e ilustraciones para hacer más ágil y amena su lectura.

5. Contacto permanente con la Prensa

Durante el 2000 se estableció un contacto fluido y permanente con periodistas de medios radiales, audiovisuales y gráficos. El objetivo fue crear una red de “ida y vuelta” con los responsables de las distintas secciones (política, economía, salud, medio ambiente, seguridad social, cultura, educación, derechos humanos, etc.) para mantener abierta constantemente una “línea directa” con los comunicadores sociales que tienen gravitación en la opinión pública.

Si analizamos la difusión de las actuaciones del Ombudsman mes a mes del 2000 podremos obtener, con mayor precisión, la relación existente entre la convocatoria de los distintos temas y el grado de adhesión promovida entre los medios de la prensa gráfica nacional:



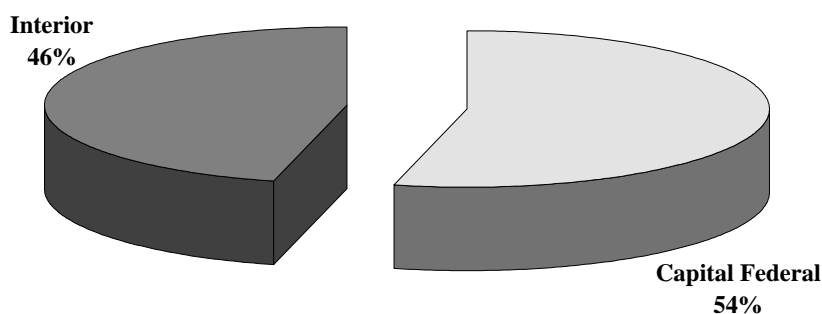
- **Enero:** 75 apariciones (Solicitud de suspensión de intimaciones por parte del Banco Hipotecario S.A.)
- **Febrero:** 83 apariciones (Continúan los reclamos de adjudicatarios del Banco Hipotecario)
- **Marzo:** 141 apariciones (Denuncia por sobrepagos y evasión fiscal en el mercado de combustibles)
- **Abril:** 32 apariciones (Virtual estado de abandono de la ruta 158 en San Francisco, Córdoba)

- **Mayo:** 26 apariciones (Denuncias por deficiencias en el servicio del Correo Argentino)
- **Junio:** 46 apariciones (UNICEF Argentina presenta el informe anual sobre la niñez en la Defensoría)
- **Julio:** 71 apariciones (Aumento en la tarifa de gas y demoras en la entrega del D.N.I.)
- **Agosto:** 90 apariciones (La Justicia suspende el aumento del gas ante un recurso interpuesto por el Defensor del Pueblo)
- **Septiembre:** 45 apariciones (Falta de medicamentos oncológicos en hospitales jujeños)
- **Octubre:** 40 apariciones (La imposibilidad de acceder a Internet por el prefijo 0610 surge como nueva forma de discriminación en la mayor parte del país)
- **Noviembre:** 39 apariciones (Difusión de la institución del Defensor a través de “El Diario en la Escuela”)
- **Diciembre:** 190 apariciones (Ante un recurso de amparo del Defensor, la Justicia obliga a desistir de un aumento en los boletos del transporte colectivo de pasajeros)

6. Aparición en medios gráficos de todo el País

La presencia de la Institución del Defensor del Pueblo de la Nación en la prensa gráfica nacional mostró durante el 2000 una tendencia diferente a la de años anteriores. En esta oportunidad la inclusión en los medios escritos de la Capital Federal representó el 54% del total, contra el 46% en los del interior y este cambio debe inscribirse en la reorientación de la difusión fronteras hacia adentro.

Apariciones en Medios Gráficos Nacionales
Año 2000



**NOTAS DE OPINION DEL DEFENSOR DEL PUEBLO APARECIDAS DURANTE
EL 2000 EN DIARIOS DEL INTERIOR**

La Nueva Provincia	Bahía Blanca
El Ancasti	Catamarca
Norte	Chaco
El Chubut	Chubut
La Voz del Interior	Córdoba
El Litoral	Corrientes
El Tribuno	Jujuy
El Independiente	La Rioja
La Capital	Mar del Plata
Puntal	Río Cuarto
Río Negro	Río Negro
Diario de Cuyo	San Juan
El Diario de la República	San Luis
El Liberal	Santiago del Estero
TOTAL DE DIARIOS:	14
TOTAL DE NOTAS	39

7. Síntesis de Prensa

El resumen de noticias que se realiza diariamente en el Area de Prensa es de suma utilidad. Esta labor está destinada a informar sobre los distintos temas que tienen vinculación, directa o indirecta, con la Institución.

Actualmente, la síntesis se elabora en base a los siguientes diarios:

De Buenos Aires

Clarín, La Nación, Página 12, La Prensa, Crónica (1ª y 5ª Edición, Ambito Financiero, Popular, La Razón, BAE, El Cronista y Buenos Aires Herald.

Del Interior

La Nueva Provincia (Provincia de Bs. As.), El Ancasti (Catamarca), La Voz del Interior y Puntal (Córdoba), Norte (Chaco), Crónica (Chubut), El Diario (Entre Ríos), La Mañana (Formosa), El Tribuno y Pregón (Jujuy), La Arena (La Pampa), El Independiente (La Rioja), Uno (Mendoza), El Territorio (Misiones), La Mañana del Sur (Neuquén). El Tribuno (Salta), Diario de Cuyo (San Juan), La Capital (Rosario), El Liberal (Santiago del Estero), La Gaceta (Tucumán).

Cabe aclarar que el Area de Prensa recibe diariamente 20 diarios del interior con el fin de investigar posibles intervenciones de la Institución y para conocer las quejas y denuncias que se vuelcan en esas publicaciones. También se analiza la información local a través de las versiones digitales de los demás diarios que publican su página en Internet.

8. Revista “La Gente y su Defensor”

En el mes de mayo se produjo el relanzamiento de la publicación de la Institución con un concepto periodístico que armonizó lo institucional con los temas de actualidad.

El proyecto concretado implicó un nuevo diseño gráfico, con fotos, ilustraciones y una diagramación que amenizó visualmente los contenidos. Notas y entrevistas ágiles, noticias breves, información útil para el lector, síntesis de los temas más destacados, contenidos formativos y educativos sobre las funciones, alcances y competencia de la Institución, además de incluir las distintas formas de comunicarse con el Defensor del Pueblo.

En el período julio-diciembre 2000, se editaron tres números de la Revista y ya está definido el cronograma 2001 con una frecuencia mayor.

9. Publicaciones y seminarios

Como resultado de convenios firmados con distintas y prestigiosas instituciones (UNICEF, Asociación de Diarios del Interior, Abuelas de Plaza de Mayo, etc.) se elaboraron publicaciones tendientes a difundir en ámbitos diversos (escolar, derechos humanos, etc.) la competencia, funciones y alcances del Defensor del Pueblo, como así también generar conciencia en la defensa de todos los derechos.

Como parte de este trabajo, podemos mencionar el libro **“Nuestros derechos... todos los días”** que se enmarca en el programa “El diario en la escuela”, la publicación referida a la **Convención Internacional sobre los Derechos del Niño** (con una nota del Defensor), como así también la confección de afiches para promocionar el **Seminario** sobre el tema Discapacidad.

Estas publicaciones, junto a otras piezas gráficas, tuvieron como propósito fundamental trabajar por un cambio cultural orientado en la finalidad de recrear la condición humana y hacer creíbles todos los derechos esenciales de las personas.

10. Gacetillas visuales

Con la utilización de recursos propios (cámara profesional de filmación, isla de edición, etc.) se concretó el objetivo de realizar y distribuir gacetillas visuales de los eventos y acontecimientos que protagonizó el Defensor. Además, para cubrir fotográficamente los eventos y actividades que desarrolla la Institución también se emplean medios técnicos propios (entre ellos, una nueva cámara digital). La ventaja de la máquina fotográfica digital es la instantaneidad de la foto y su difusión inmediata a través del correo electrónico.

11. Agenda de temas y noticias

Como parte de este plan integral de comunicación se confeccionó una agenda de temas inherentes a la Institución que, por su importancia, relevancia o trascendencia, merecía

difundirse a través de los medios masivos de comunicación social. En esa agenda generadora de noticias se determinó un orden de temas importantes, prioritarios y urgentes.

Durante el 2000 fueron muchos los temas propuestos por la Institución que alcanzaron notoriedad en la opinión pública. Entre ellos podemos mencionar los siguientes: Correo, Combustibles, Emergencia Documentaria (D.N.I.), suspensión de aumento de tarifas en los servicios públicos (Gas, Colectivos, Subtes, Trenes). También se trabajó con otros temas que tuvieron un importante rebote en la prensa, como fue por ejemplo: problemas de importación de medicamentos de uso compasivo, museos históricos, el 0610, los discapacitados (permisos en los servicios de transporte, facturación en sistema Braille, subtítulo en TV y teatros para los discapacitados auditivos, etc.), la defensa de los derechos humanos, entre otros temas.

Como parte de esta tarea de difusión y con el objetivo de fijar posiciones y opiniones con respecto a los temas más candentes, el Area de Prensa mantiene una columna dominical en el Diario "Crónica" con artículos de firma del Defensor y se ha logrado ocupar otros espacios en medios gráficos y publicaciones especializadas.

La idea es ampliar el número de medios periodísticos que cuenten con la opinión del Defensor sobre temas de actualidad o cuestiones atemporales que pueden darse a conocer en el momento que se considere necesario.

12. Campaña de propaganda institucional

Ante la necesidad de que la Institución se conozca, logre un mejor posicionamiento y se proyecte hacia la sociedad, se elaboró una campaña masiva de difusión con mensajes y símbolos diferenciadores. Fue canalizada a través del Comité Federal de Radiodifusión, valiéndonos de la legislación vigente que permite su concreción sin costo alguno.

El plan de la campaña se sustentó en spots para TV, mensajes radiales, folletos y afiches para vía pública.

Los spots de televisión (dos versiones de 30" c/u) se comenzaron a difundir por los Canales 7, 9, 11 y 13 de Buenos Aires, Canal 2 de La Plata, y por los Canales de aire del interior del país.

La campaña televisiva abarcó el período 20-11-2000/28-02-2001.

La repercusión alcanzada fue notable y se pudo constatar en el incremento de correspondencia recibida, aumento de atención al público e importante número de consultas al 0810. Virtualmente se habían triplicado las actuaciones comparando el mismo período de 1999.

Los mensajes radiales (textos con 5 temas de 25" c/u) se emitieron en 362 radiodifusoras AM de todo el país. La campaña radial abarcó el mismo período de duración que la televisiva.

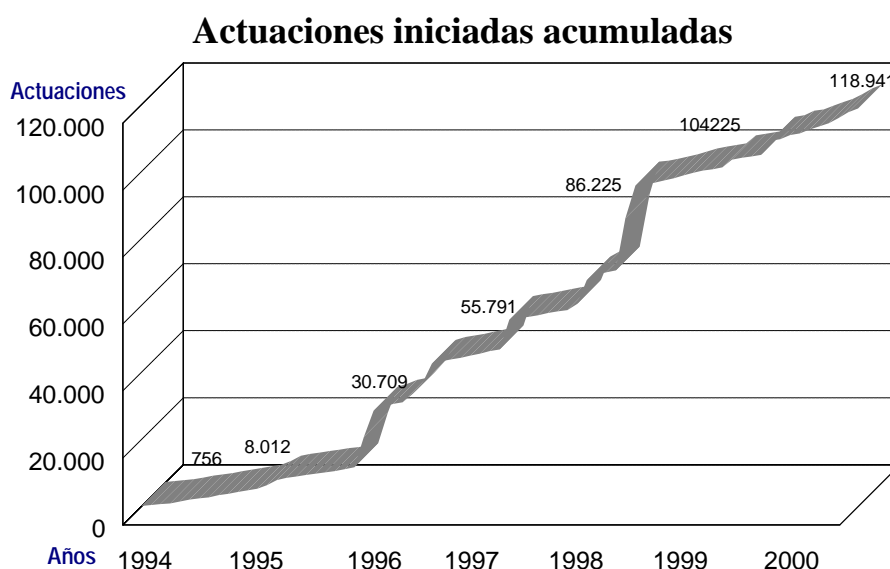
La Campaña de Propaganda Institucional se completó con la confección e impresión de folletos y afiches para ser colocados en la vía pública.

DATOS ESTADISTICOS

1. Cantidad de actuaciones

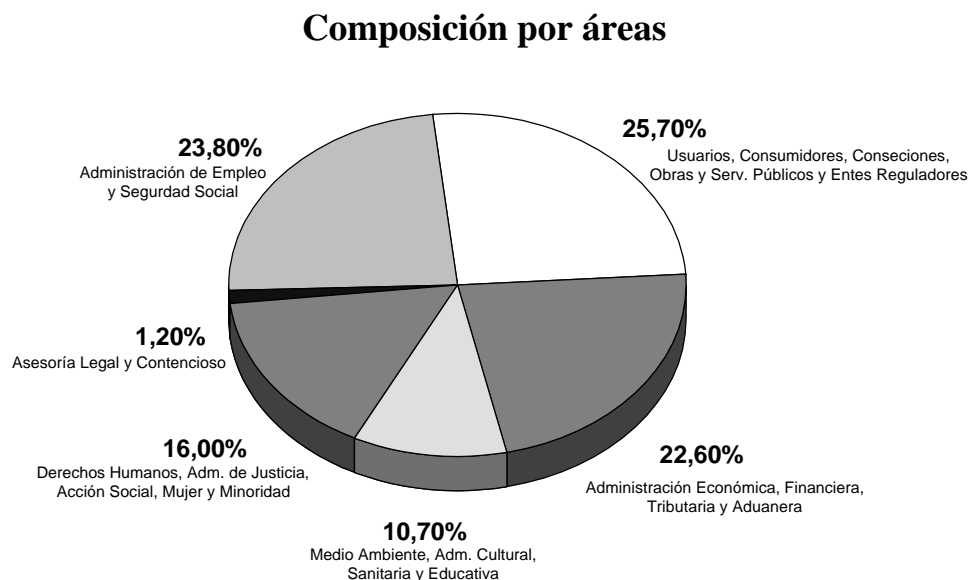
Durante el año 2000, ante el Defensor del Pueblo de la Nación fueron iniciadas 14.716 actuaciones. De ellas, 157 fueron impulsadas al haberse detectado la problemática, por la propia Institución.

La sumatoria total de actuaciones iniciadas desde el 17 de octubre de 1994, fecha de comienzo de las actividades, alcanza la cantidad de 118.941.



2. Incidencia temática por área

La distribución que han tenido las actuaciones en orden a su incidencia temática puede analizarse en el gráfico siguiente:



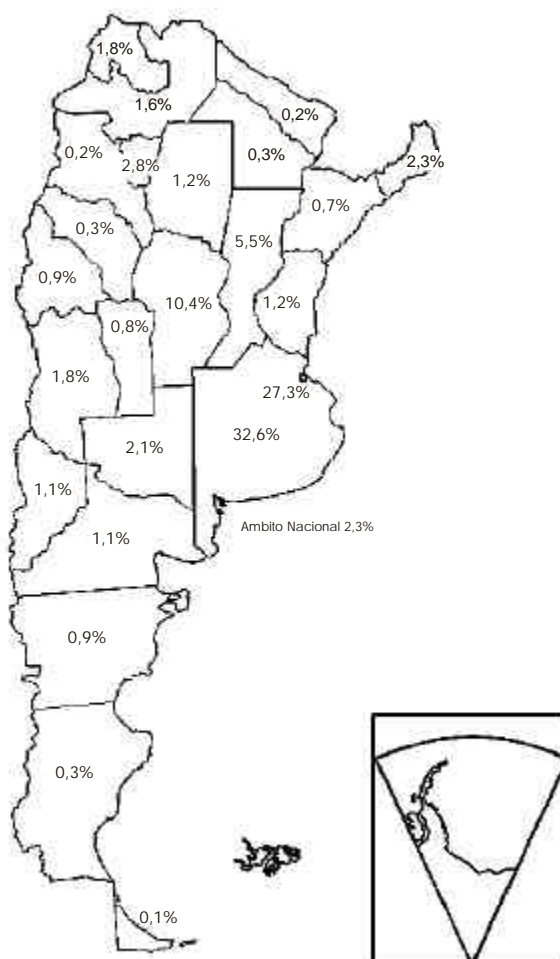
3. Actuaciones por jurisdicción

De la misma manera que ocurriera en el año 1999, en el período que analizamos se nota un incremento de las quejas provenientes del interior del país, respecto de las iniciadas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. Así, estas últimas alcanzaron el 35,8% durante el año 1998, el 30,7% durante 1999, reduciéndose al 27,3% para el período 2000.

Nuevamente, se notó un incremento de las quejas provenientes de algunas provincias, debiendo destacarse particularmente las de Santiago del Estero y Córdoba.

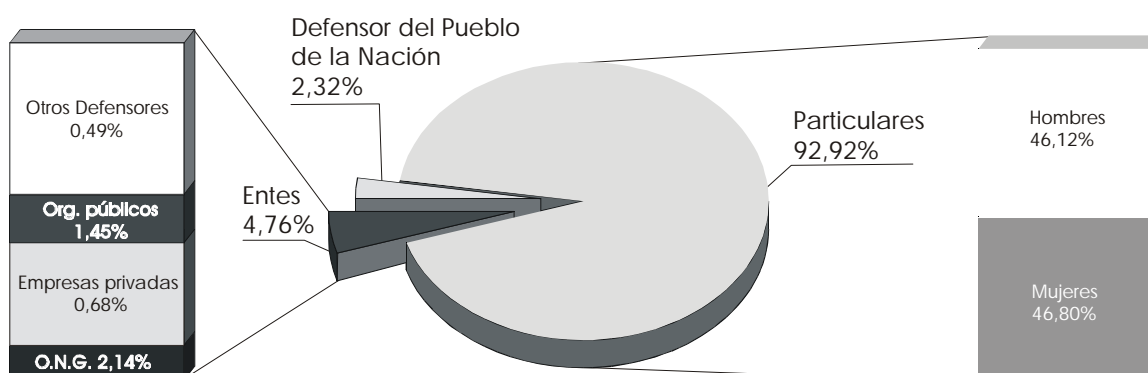
La proyección indicada tiene como fundamento principal la mayor difusión de las actividades de la Institución durante el año 2000, en el interior de país.

Actuaciones por jurisdicción



4. Composición de los denunciantes.

Actuaciones promovidas de oficio:	2.32 %
Actuaciones iniciadas por entes:	4.76 %
Defensores provinciales y municipales:	0.49 %
Organismos públicos:	1.45 %
Empresas privadas:	0.68 %
Organismos no gubernamentales:	2.14 %
Actuaciones iniciadas por particulares:	92.92 %
Hombres:	46.12 %
Mujeres:	46.80 %



5. Atención al público

La oficina de Atención al Público incrementó, durante el año dos mil su labor en relación a años anteriores, en razón de haber aumentado ostensiblemente la cantidad de personas que concurrieron a la sede de la Institución en busca de asesoramiento, orientación y ayuda.

Se atendió un promedio de 60 personas por día, totalizando aproximadamente 15.000 durante todo el período, debiendo resaltarse que en los últimos tres meses del año el aumento de la concurrencia del público fue notable.

Debe mencionarse asimismo que independientemente de la atención al público que se realiza en forma personalizada, también se efectúa dicha atención telefónicamente. En este aspecto debe tenerse en cuenta que durante los meses de noviembre y diciembre se realizó una profusa campaña de difusión por los medios masivos de comunicación social lo que, evidentemente generó una mayor actividad que la ordinaria. Se habilitó un teléfono especial a los efectos de recibir consultas de todo el país; en este sentido es digno de resaltar que durante el año calendario se recibieron un total de 17.988 consultas telefónicas.

Defensor del Pueblo de la Nación

Tel. 0810-333-3762 / 011-4819-1500

defensor@defensor.gov.ar

Montevideo 1244/1250

Ciudad de Buenos Aires

República Argentina