

DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION



OCTAVO INFORME ANUAL

- 2001 -

1/1/2001 - 31/12/2001

REPUBLICA ARGENTINA

Contenido

INTRODUCCION	1
PRESENTACION AL HONORABLE CONGRESO DE LA NACION.....	3
CAPITULO I.....	11
ACTUACION DEL AREA I: DERECHOS HUMANOS, ADMINISTRACION DE JUSTICIA, ACCION SOCIAL, MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	13
INTRODUCCION	13
TEMATICA	14
1. Derecho a la igualdad y a la dignidad.	14
1.1. Pueblos Indígenas y sus Comunidades.	14
1.2. Discapacidad.....	16
1.3. Discriminación.	21
2. Derecho de Propiedad.	28
2.1. Inspección General de Justicia.	28
2.2. Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social. Cooperativas y Mutuales.	33
2.3. Secretaría de Industria, Comercio y Minería.	36
2.4. Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de los Créditos Prendarios.	38
3. Situaciones sociales de extrema pobreza.	39
3.1. Situaciones de extrema pobreza en grupos familiares numerosos, con hijos menores.	39
3.2. Gestiones de documentación original.....	39

4. Niñez y adolescencia.....	40
4.1. Desaparición y secuestro de menores de edad.....	40
4.2. Prostitución y pornografía infantil.....	41
4.3. Administración de Justicia. Protección integral.....	41
4.4. Violencia y maltrato infantil.....	42
4.5. Funciones de contralor.....	43
4.6. Menores alojados en comisarías.....	44
4.7. Derecho a la identidad biológica.....	44
5. Mujer.....	45
5.1. Acoso sexual en el ámbito público.....	46
5.2. Derecho a la salud reproductiva.....	46
6. Derecho a la identidad.....	47
6.1. Crisis del Sistema documentario nacional. Rescisión del Contrato con la Empresa Siemens IT Services S.A.....	47
6.2. Cantidad de quejas sobre demoras o dificultades en el trámite de D.N.I.....	49
6.3. Trámites de residencia a extranjeros.....	50
6.4. Trámites de otorgamiento de D.N.I. a extranjeros.....	51
6.5. Solicitudes de ciudadanía.....	51
6.6. Demora en la entrega de pasaportes.....	51
7. Ejercicio de los Derechos Políticos.....	52
8. Reclamos de personas detenidas.....	52
8.1. Servicio Penitenciario Federal.....	52
8.2. Unidades Penitenciarias Provinciales.....	53
8.3. Argentinos detenidos en el exterior.....	53
8.4. Policía Federal Argentina - Seguridad.....	54
8.5. Policía Provinciales.....	54
8.6. Comunicaciones al Procurador General de la Nación.....	54
9. Otras actividades del Area durante el año 2001.....	54
CONCLUSIONES.....	55
CAPITULO II.....	57
ACTUACION DEL AREA II: MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACION CULTURAL, SANITARIA Y EDUCATIVA.....	59
INTRODUCCION.....	59
1. Comentario general.....	59
2. Temática.....	60
TEMATICA.....	65
1. Medio Ambiente.....	65
1.1. Prevención Ambiental.....	65
1.2. Contaminación Ambiental.....	66
1.3. Urbanismo.....	67

2. Cultura.....	68
2.1. Patrimonio cultural.....	68
2.2. Bibliotecas populares.....	68
2.3. Publicación de una obra de interés histórico y cultural.....	69
2.4. Protección de los menores en la programación televisiva.....	69
3. Educación.....	69
3.1. Títulos universitarios.....	69
3.2. Becas. Problemas presupuestarios.....	69
3.3. Perjuicios derivados de la falta de expedición de un Certificado Analítico de Estudios por parte del Instituto Mayor de Formación Profesional.....	70
3.4. Falta de control de los cursos de Educación a Distancia en jurisdicción ajena al del organismo los emite.....	70
4. Administración sanitaria.....	71
4.1. Salud Pública.....	71
4.2. Sistemas de Seguridad Social.....	82
4.3. Sistema de Medicina Prepaga.....	83
5. Actuaciones Iniciadas de Oficio.....	85
6. Recomendaciones.....	85
7. Exhortaciones.....	94
8. Recordatorio de deberes legales.....	96
9. Notas a la Comisión Bicameral.....	96
10. Puesta en conocimiento de la Procuración General de la Nación.....	97
11. Actuaciones rechazadas.....	97
CONCLUSIONES.....	97
ANEXO I.....	98
ANEXO II.....	105
CAPITULO III.....	117
ACTUACION DEL AREA III: ADMINISTRACION ECONOMICA, FINANCIERA, TRIBUTARIA Y ADUANERA.....	119
INTRODUCCION.....	119
TEMATICA.....	122
1. Banco Central de la República Argentina.....	122
1.1. Cajeros automáticos.....	122
1.2 La actuación del BCRA a partir de la vigencia del denominado “corralito”.....	127
2. Banco Hipotecario S.A.....	129
3. Banco Nación.....	131
4. Seguros.....	132
4.1 Investigación de oficio.....	132
4.2 Las demoras en adoptar resoluciones por parte de la SSN.....	140

5. Habeas data	141
5.1. Los plazos de la Ley 25.326.	141
5.2. Investigación de oficio.....	143
6. Aerolíneas Argentinas.	146
7. Los medicamentos denominados de uso compasivo.....	148
8. Pacto adicional de la Convención Americana de Derechos Humanos. Protocolo de San Salvador.....	150
 CAPITULO IV	153
 ACTUACION DEL AREA IV: USUARIOS, CONSUMIDORES, CONCESIONES, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS Y ENTES REGULADORES	155
INTRODUCCION	155
TEMATICA	155
1. Servicio de agua potable y cloacas.....	155
1.1. Impacto del crecimiento de los niveles de agua subterránea.....	156
1.2. Cobro del servicio de agua, aún después del corte.	156
1.3. Presión de agua.....	157
1.4. Facturación global.	158
1.5. Sistema de facturación a sector no residencial.	158
1.6. Factor “E“.....	159
2. Servicio básico telefónico y telefonía celular móvil.	159
2.1. Actuaciones de oficio.	160
3. Servicio postal.....	167
4. Servicios viales.....	175
4.1. Actuaciones de oficio.	176
5. Servicio de gas.	176
5.1. Actuaciones de oficio.	177
6. Combustibles.....	179
6.1. La incidencia del precio del petróleo en la estructura de costos de los combustibles.....	181
6.2. Precios de referencia. La no aplicación del artículo 2° del Decreto N° 1212/89....	184
6.3. Conclusiones.	185
6.4. Limitaciones de competencia en la comercialización minorista.	187
6.5. El precio en la política de ventas.....	187
6.6. Concentración del mercado.	187
6.7. Conclusiones.	187
6.8. Excedentes de combustibles con destino no específico.	188
6.9. Solventes y combustibles que ingresan al mercado informal de naftas.....	188
6.10. Efectos de la calidad de los combustibles sobre el medio ambiente y la salud....	188
6.11. El mercado de combustibles desarrollado por el Estado.....	189
6.12. Aspecto fiscal en el mercado de los combustibles.	190

7. Servicio de electricidad.	191
7.1. Actuaciones de oficio.	197
8. Transporte automotor.	198
8.1. Actuaciones de oficio.	198
9. Transporte ferroviario.	200
10. Transporte aéreo.	201
10.1. Actuaciones de oficio.	201
11. Servicios públicos en general.	202
11.1. Actuaciones de oficio.	202
12. Actuaciones rechazadas.	208
CAPITULO V.	209
ACTUACION DEL AREA V: ADMINISTRACION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	211
INTRODUCCION	211
1. Comentario general.	211
2. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2001.	212
3. Quiénes presentan quejas.	212
4. Atención personalizada.	212
5. Cuestiones resueltas.	212
6. Actuaciones rechazadas - Causas.	212
7. Actuaciones derivadas y organismos receptores.	213
7.1. Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Entes Públicos no Estatales.	213
7.2. Organismos y Entidades Provinciales	213
7.3. Municipalidades.	215
7.4. Asociaciones Sindicales.	215
8. Actuaciones suspendidas.	215
TEMATICA	216
1. SEGURIDAD SOCIAL.	216
1.1. Introducción.	216
1.2. Colaboración de la Coordinación General de Servicios y Asesoramiento y patrocinio gratuito del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.	216
1.3. Recomendaciones y exhortaciones en materia de Seguridad Social.	216
1.4. Actuaciones iniciadas de oficio.	224
1.5. Descuentos en los haberes previsionales.	229
1.6. Desestimación de la prestación por parte de la ANSES.	229
1.7. Deudas previsionales.	230
1.8. Derecho de acrecer.	231
1.9. Asignaciones familiares.	231

1.10. Problemas con el carácter de los servicios para acceder a la prestación previsional.	232
2. ASISTENCIA PREVISIONAL.....	232
2.1. Introducción.....	232
2.2 Pensiones no contributivas.	233
2.3. Pensiones graciabes.....	233
3. ADMINISTRACION DEL EMPLEO.....	234
3.1. Introducción.....	234
3.2. Falta de cumplimiento de las prestaciones por parte de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo.	234
3.3. Falta de pago de las prestaciones del Programa Trabajar.....	234
3.4. Sistema Integral de Prestaciones por Desempleo.	234
3.5. Empleo público.....	235
CAPITULO VI.....	237
ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO.....	239
1. Aspectos salientes de la labor del área.	239
2. Gravedad institucional derivada de un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Presentación ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.....	241
3. Síntesis de la actividad judicial del Defensor del Pueblo de la Nación.	244
3.1. Acciones iniciadas durante el año 2001 o procesos en los que el Defensor del Pueblo participó en calidad de tercero.....	244
3.2. Procesos judiciales en los que se dictaron resoluciones vinculadas con excepciones procesales, medidas cautelares o sentencias definitivas en procesos iniciados con anterioridad al año 2001.....	254
CAPITULO VII.....	267
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES, AREA PRENSA Y CEREMONIAL, DATOS ESTADISTICOS.....	269
AREA RELACIONES INSTITUCIONALES.....	269
1. Convenios de Cooperación.	269
2. Participación en Congresos o Eventos.	270
3. Disertaciones.....	271
AREA PRENSA Y CEREMONIAL.....	271
1. Campaña institucional.....	272
2. Trabajo con Unicef.....	272
3. Gacetillas de prensa y columnas de opinión.	273
4. Síntesis de prensa.	274
5. Jornada sobre el Medio Ambiente del Foro 14000.....	274

6. Revista “La Gente y su Defensor”.....	275
7. Programa radial “La Gente y su Defensor”.....	275
8. “La Gente y su Defensor” en internet.....	276
DATOS ESTADISTICOS	277
1. Cantidad de actuaciones.....	277
2. Incidencia temática por área.....	277
3. Actuaciones por jurisdicción.....	278
4. Composición de los denunciantes.....	280

INTRODUCCION

**PRESENTACION AL
HONORABLE CONGRESO DE LA NACION**

Buenos Aires, mayo de 2002

A lo mejor está en la pampa y es graznido.

A lo mejor está en la calle y es el viento.

A lo mejor es fiebre que no cura.

A lo mejor es rebelión y está viniendo.

Humberto Costantini

Durante la presentación del informe anual correspondiente al año dos mil afirmé que en nuestro país se percibían signos elocuentes de que la voluntad ciudadana estaba direccionada a fortalecer tanto el ejercicio de los derechos colectivos como el de los derechos individuales garantizados por la Constitución Nacional.

También sostuve que esa actitud aseguraba la plenitud democrática, una mayor participación y el afianzamiento de las libertades públicas.

Los acontecimientos sucedidos en el mes de Diciembre de dos mil uno, aquella imagen de la multitud en la Plaza de Mayo, exigiendo de la dirigencia cambios substanciales

en las políticas que se venían ejecutando desde las estructuras del poder, aquella decisiva participación popular nos ha mostrado que, requiriendo desde la libertad más libertad y desde la participación más democracia, los ciudadanos señalaron el camino a seguir.

Final anunciado de un estilo de gobernar, de una manera de conducirse desde las estructuras de poder.

En aquel informe dirigido al Honorable Congreso de la Nación, informé que, en una gran parte de los funcionarios públicos se advertía notablemente arraigada la costumbre de hacer oídos sordos a los reclamos que se recibían en los diferentes organismos de gobierno.

Asimismo se distinguía con exasperante nitidez la actitud de los Entes de Control que parecía direccionada a constituirse en un instrumento de las corporaciones y de los intereses de éstas antes que ser la herramienta de vigilancia pública para lo que fueron creados.

Se hizo evidente, además, el intento de degradar los derechos ciudadanos por la vía de su constante pauperización.

Todo continuó exactamente igual durante el período que se analiza en el presente informe.

Por esto, y a pesar del rol de Mediador entre los organismos públicos cuestionados y los ciudadanos que, según lo adelantara oportunamente, llevó adelante esta Institución, debo mencionar que las más de las veces fue necesario intimar a los funcionarios para que resolviesen las cuestiones planteadas y hasta recurrir a la Justicia a fin de satisfacer aquellos requerimientos de interés colectivo.

Pudo observarse, asimismo, la confirmación del accionar abandonado del Estado expresado por ejemplo, en el creciente deterioro de los derechos humanos y sociales en general, en el agotamiento del sistema de salud, en la insuficiencia de las políticas referidas al medio ambiente, en el poco menos que inexistente control sobre los servicios públicos, en la prácticamente nula acción del Banco Central de la República Argentina que debía controlar la actividad bancaria que finalmente colapsó y, en definitiva, se comprobó la laxitud de la casi totalidad de las funciones a cargo del Estado.

Es decir, desde esta Institución fue posible verificar que la evolución y el agravamiento de la crisis no sólo estuvo dado por el decaimiento de la actividad económica

sino, y tal vez fundamentalmente, porque las políticas erráticas cuando no indiferentes prosiguieron desarrollándose.

Durante el año dos mil uno se llegó, finalmente, a una situación de quiebre social, donde ni siquiera se pudo sostener, como es debido, la protección de niños y ancianos.

En el período mencionado esta Institución produjo, entre otros, dos informes especiales en los que se detallaba la situación de la niñez y la adolescencia y la del Instituto de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados. Así, manifestamos:

a) El Estado incumple con la obligación de garantizar el mejoramiento de los índices de desarrollo humano de niños, niñas y adolescentes en situación de pobreza y exclusión social.

Se verifica, además, el incremento entre éstos de las enfermedades infecto contagiosas, la desnutrición infantil, la falta de acceso a la vacunación, la insuficiencia en la lactancia y las dificultades para la permanencia y continuidad de los niños en el sistema escolar.

El aumento del trabajo infantil, la mendicidad y el desamparo de los niños niñas y adolescentes que los lleva a situaciones de abuso sexual y posteriormente a la prostitución infantil.

El continuo crecimiento de la pobreza y dentro de ésta la creciente incidencia de los menores de dieciocho años. Entre los pobres, más de la mitad son adolescentes y niños.

Finalmente la incapacidad del sistema judicial para dar garantías suficientes a la problemática de los niños, niñas y adolescentes en conflicto con la Ley.

b) El deterioro y abandono de la obra social de los jubilados y pensionados (PAMI) ha sido otra de las cuestiones que mayor impacto han tenido en la consideración general. Según se ha podido apreciar, a partir del seguimiento realizado por esta Institución a lo largo de los últimos años, los tres sectores involucrados en las prestaciones debidas, Estado, prestadores y el propio Instituto, han discutido largamente el modo de distribución de los recursos dejando en un segundo plano la optimización de las prestaciones médicas y sociales. Con ello han conseguido que la crisis se intensifique progresivamente y que sus fallas sean reiteradas, sistemáticas y estructurales.

Muchas veces se dijo que la atención brindada a sus beneficiarios debe ser accesible, suficiente y oportuna. Sin embargo no ha sido de este modo como las autoridades del PAMI y los prestadores han enfrentado las dificultades y por ello la insatisfacción generalizada de los jubilados y pensionados se viene sosteniendo en el tiempo a pesar de los distintos modelos implementados, a las diversas conducciones y a las variantes presupuestarias -en más o en menos- practicadas.

Así, el INSSJP es la sombra de lo que alguna vez fuera: un sistema solidario de atención de la salud que garantizó accesibilidad oportuna y eficaz a la prestación y cobertura igualitaria.

A esto, y como detonante final de la crisis de Diciembre, debe agregársele la vulneración del derecho de propiedad que condujo al desmoronamiento de la fe pública. Con la promulgación del decreto número 1570/01, se terminó de deshacer la confianza de los ciudadanos. La crisis generalizada del país encontró su epílogo en aquella suerte de confiscación de los ahorros del público decretada en favor de sectores financieros.

Quiebre social y desconfianza han sido la resultante de que los factores de poder direccionaran su accionar prácticamente en un sólo sentido: maximizar la renta de los grupos de capital aún a despecho de la ruina del capital colectivo.

Se instaló entonces la sensación entre los ciudadanos -y así se desprende de los muchos reclamos recibidos en esta Institución-, de que existe una especie de sociedad que forma acuerdos de poder y que ésta, particularmente en la última década, pareció optar por la más conservadora de las estrategias económicas reprimiendo todo intento de aplicar políticas que tendieran a mejorar la condición social de la comunidad en favor de sostener sine-die los porcentajes de renta que el modelo había venido ha garantizar.

Sin embargo aquello no fue posible gracias a la consecuente, previsible y lógica disminución de la actividad económica y financiera, y con ella la de los porcentajes en las ganancias.

El Sistema apuntalado desde sus cimientos por el modelo económico, político y social encarnado por esta "sociedad de los acuerdos" fue degradándose y sacando a la luz la verdadera esencia del mismo: La corrupción. Otra de las percepciones públicas.

Existe la clara convicción en los ciudadanos de que toda la construcción de la política económica y a partir de allí de la política en sí misma estuvo enderezada en este sentido.

El equilibrio que el modelo económico requiere, mirado desde lo colectivo, es obtenido a partir de aquellos elementos ínsitamente antiéticos: lobbys, intereses de las corporaciones, hechos de la autoridad, leyes, renta excesiva, entre mucho más.

En realidad lo que se conoce habitualmente y que es definido como corrupción es apenas la sumatoria de pequeñas corruptelas llevadas adelante por parásitos aprovechados que encuentran la oportunidad de mejorar su posición personal.

La corrupción como génesis del Sistema es lo que ahora empieza a ser descubierto por los ciudadanos ya que la crisis ha desnudado no solamente a la "sociedad de los acuerdos", a los objetivos y a las carencias del modelo sustentado, sino que ha instalado definitivamente la idea de que el Sistema, su modelo predilecto y los actores elegidos son necesaria e inevitablemente sinónimo de corrupción.

El reclamo traído ante el Ombudsman, especialmente por su carácter multifacético-abarcativo de todas las actividades de la administración pública-, y que trasciende más allá de la queja individual propiamente dicha, permite inferir que agoniza una forma de hacer política: económica, empresarial, sindical, etcétera. También concluye esa clase de autismo asociado y cómodo en el que se hubieron encontrado economistas, funcionarios públicos, comunicadores, empresarios y dirigentes en general.

Este desparpajo automarginante de la clase dominadora puesta al servicio de los intereses mencionados es el catalizador que unifica la voluntad de la población tras un mismo reclamo manifestado en la protesta popular, que incorpora como novedad, la dilución de las fronteras sociales. Esto último también se aprecia nítidamente en la multiplicidad de quejas recibidas en la sede de la Institución.

Pareciera que la "sociedad de los acuerdos" marcha inexorablemente a sucumbir en manos de una multitud en movimiento, aún naciente y fragmentaria, que evidentemente no aparenta estar dispuesta a tolerar la continuidad de un modelo injusto y excluyente.

Aún así, y sobreviniendo a la ruptura del mando que mantuvo por un momento a los máximos responsables de la crisis en una especie de consternación inmovilizante que frenó la

economía derivando las ganancias en bancarrota, la tendencia posterior que se pudo apreciar en los actos llevados adelante por los centros de poder -medidas económicas, aumento de precios, devastación del andamiaje jurídico constitucional, etc.) es un claro direccionamiento destinado a mantener a la sociedad de los acuerdos como clase dominante en el medio de la escena.

Persiste así la sospecha de que se abre un abismo moral y conceptual entre las demandas de la comunidad y los factores de poder.

En las actuales circunstancias, en mi rol de Defensor del Pueblo de la Nación, debo manifestar que, según lo dicho, si la conducta de los funcionarios públicos observada en los años oportunamente informados al Honorable Congreso de la Nación no varía, si subsiste la automarginación, el quietismo y el aislamiento de la clase dirigente en general, es probable que -a pesar del enorme sacrificio realizado en los últimos tiempos por la comunidad y de la expectativa de los ciudadanos que reclaman cambios profundos en la política-, el resultado a imaginar no sea otro que una nueva decepción. Las transformaciones y la autocrítica esperadas no deben quedar en manifestaciones puramente retóricas porque de lo contrario puede pasar lo que sucedió con el Glasnost soviético que, como muchas veces se ha dicho, cuando finalmente llegó, llegó tarde.

En otro orden, debo comunicar que durante el año dos mil uno la presencia del Ombudsman como entidad defensora de los derechos ciudadanos fue intensamente requerida por la población. Los instrumentos ideados desde ésta dieron resultados suficientemente auspiciosos como se podrá apreciar a lo largo del informe que aquí presento. Sin embargo es necesario continuar federalizando la Institución, desarrollando aún más la actuación conjunta con organizaciones no gubernamentales, especialmente aquellas defensoras de los derechos humanos y, también, difundir con mayor amplitud las herramientas con que cuenta la población para que, como lo manifestara anteriormente, la democracia no se convierta en un concepto formal, puramente normativo y penosamente vacío.

Antes de concluir el presente informe me resulta particularmente grato resaltar el hecho que, en el mes de diciembre de dos mil uno, Argentina haya sido elegida para presidir durante dos años la Federación Iberoamericana de Ombudsman.

Por último dejo una reflexión “El intento de supremacía de unos hombres sobre otros hombres promueve la inmoral y desenfrenada carrera por alcanzar el poder. La competencia por alcanzar el poder deberá ser producto de una natural vocación de servicio. Sólo así es moral el intento”.

Quiera Dios auxiliarme para que, en mi rol de Defensor del Pueblo de la Nación, sepa interpretar y cumplir cabalmente la función que me fuera encomendada.



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

El año que pasó, 2001, se destaca muy especialmente por el aumento de la vulnerabilidad de todos los segmentos sociales que integran el conjunto de la población de la República Argentina. Se trató de un período en el cual se verificó un proceso de disminución de las garantías jurídicas con sus víctimas: los excluidos del sistema, quienes aumentan en número en tanto disminuyen las primeras.

Decir que la crisis se hizo presente en la célula básica de la sociedad: la familia argentina, es de por sí muy grave.

Si bien año a año se vuelven a visualizar los mismos problemas, estos aparecen más extendidos como si se descorriera un velo que los mantuviera ocultos, y nos enfrenta a graves problemas sociales con los desafíos que implican para su resolución favorable.

Los excluidos del sistema vieron como se volatilizaron sus derechos, cayendo fuera de él y de su tutela jurídica; y la pobreza que se expande sobre el tejido social reclama fuertemente soluciones políticas de envergadura que devuelvan la paz y la armonía, presupuestos necesarios para la concreción de los Derechos Humanos en nuestro país.

De las situaciones que se han planteado, algunas provenían de años anteriores mientras que, otras, son la consecuencia de graves fallas provenientes de la Administración Pública Nacional.

La posibilidad de incidencia en el ámbito de la acción social, por los reclamos de quienes se encuentran en situación de desamparo e indigencia, ha sido prácticamente nula ante la falta de cumplimiento por parte del Gobierno de la ayuda social.

Las demoras de la Administración han sido flagrantes, en todos los aspectos que trata la temática del Area 1, Derechos Humanos básicos.

Esta descripción compromete aún más la tarea que se desarrolla desde el Area 1 del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, pues implica en la faz práctica que los grandes temas como la violencia, la discriminación, o el incumplimiento de las funciones públicas, obligan a mantener actuaciones abiertas durante mucho más tiempo a fin de controlar y verificar si se realizan acciones acertadas para garantizar los derechos.

Esa situación imperante, cabe agregar, tornó necesario efectuar seguimientos de las actuaciones que fueron derivadas a fin de corroborar si se atendió la cuestión que fue objeto de queja.

A las actuaciones que se encontraban en trámite de investigaciones iniciadas en años anteriores, se incorporaron 1619 nuevas. De estas últimas, sólo se rechazaron, por cuestiones de incompetencia, 87 actuaciones, que equivalen al 5,3 % de la totalidad.

Más allá de los trámites iniciados, se ha brindado asesoramiento y contención vía telefónica en las problemáticas diarias particulares, orientando al ciudadano en cómo canalizar su reclamo.

Seguidamente se ofrece una reseña demostrativa del trabajo realizado durante el año 2001.

TEMATICA

1. Derecho a la igualdad y a la dignidad.

1.1. Pueblos Indígenas y sus Comunidades.

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

Se continúa realizando una actividad de control de las acciones que se desarrollan por parte del Estado provincial para obtener una solución al conflicto que involucra a las comunidades que integran la Asociación Comunitaria LAKHA HONHAT, y a cuyo respecto el CELS inició un reclamo ante la COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. Se asistió en dos oportunidades a reuniones con las partes involucradas: Gobierno provincial, sector indígena y sector criollo.

Se rescata como positivo el espacio de diálogo que se generó a partir de la voluntad evidenciada por los actores del conflicto.

1.1.2. Convenio 169 de la OIT sobre los Pueblos Indígenas y Tribales en los Países Independientes.

Con motivo de la entrada en vigor del Convenio 169 de la OIT, el 3 de julio de 2001, se realizó en la Sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación un encuentro con la Comunidades aborígenes originarias.

En la oportunidad, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION se refirió a la importancia de la adhesión de nuestro país al marco jurídico de este Convenio internacional. De esta manera se inicia una nueva etapa para la defensa de los derechos de los pueblos indígenas originarios y sus comunidades. Implica también un fuerte compromiso de nuestro país en las esferas interna e internacional para el logro de una mayor y mejor protección de los derechos indígenas.

Cabe recordar que desde esta Institución especialmente se recomendó al Ministerio de Relaciones Exteriores Comercio Internacional y Culto la revisión de los criterios que se esgrimían en contra de la ratificación de ese tratado, que oportunamente había obtenido la aprobación legislativa por ley 24.071.

1.1.3. Instituto Nacional de Asuntos Indígenas.

El correcto funcionamiento del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas resulta esencial para garantizar por parte del Poder Ejecutivo Nacional el cumplimiento de los preceptos constitucionales y los compromisos internacionales en relación a los derechos de los Pueblos Indígenas y sus Comunidades.

La inoperancia en que se sumió este organismo, agravada por la falta de presupuesto, evidenció la ausencia de políticas públicas serias, continuas e integradoras dirigidas a incorporar a los pueblos originarios y sus comunidades al desarrollo, respetando su identidad cultural.

En consecuencia el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó al MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE, en los términos del artículo 28 de la ley 24284, para que: a) se cumplan las disposiciones contenidas por la ley 23.302, especialmente en lo referido a la conformación del Consejo de Coordinación y del Consejo Asesor, estableciendo una planta de personal y presupuesto adecuados a los objetivos planteados por la ley indicada, por el artículo 75 inciso 17 de la Constitución Nacional, por el Convenio 169 de la OIT y por el acta compromiso del 27 de octubre de 2001; b) se remuevan a la brevedad todos los obstáculos burocráticos a fin de que se establezca una relación de efectiva participación de los representantes de los diferentes Pueblos Originarios y sus Comunidades en los asuntos que les conciernen. Asimismo, se efectuó a ese Ministerio un recordatorio de los deberes legales y funcionales que se imponen a su cargo, tanto de la sentencia del 5 de junio de 1998 dictada en autos: “Asociación Indígena de la República Argentina c/ Ministerio de Salud y Acción Social s/juicio de conocimiento”, Expte. N° 4001/91, como de la ley 23.302, el Convenio 169 de la OIT y del artículo 75 inc. 17 de la Constitución Nacional.

Es relevante para este informe señalar que fueron varias las asociaciones que acudieron al Defensor del Pueblo por esta cuestión. Se formaron cuatro actuaciones que confluyeron en la misma resolución.

1.1.4. Parques Nacionales. Tierras ocupadas por descendientes de aborígenes originarios.

Esta temática fue abordada en el Informe Anual del año 2000, página 19. Así, en ese marco y con relación a los sucesos del año 2001, solamente debe destacarse que el Presidente de la Administración de Parques Nacionales respondió negativamente y desdorosamente la

resolución del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN. En consecuencia y más allá de la falta de idoneidad que evidencian los términos de la respuesta, en la actualidad se continúa con el trámite ante las nuevas autoridades nacionales responsables de ese organismo.

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

Este tema, también contenido en el Informe Anual del año 2000, mantiene todo su interés porque, lejos de resolverse se ha visto complicado por la falta de ejercicio de las competencias públicas para tornar efectivo un derecho reconocido en la ley y por la justicia provincial.

Si bien el Gobierno provincial, a través de la Dirección de Tierras y Colonización, dictó la Disposición N° 051 de fecha 24 de mayo de 2000 estableciendo la servidumbre de paso sobre las fracciones identificadas como parcelas 3.587 y 3.758 del Duplicado N° 2.080 propiedad de la firma NELLE S.A. y que la ubicación de la servidumbre que se establece coincide con la huella consignada como hecho existente en el Duplicado N° 2080 y que desemboca en un camino vecinal que empalma con la Ruta Nacional N° 258, esta disposición no se hizo efectiva por los obstáculos de hecho que la firma genera y la falta de ejercicio del poder de policía provincial. Se obtuvo informe de la mencionada Dirección de Tierras en el que afirma que se efectuaría una inspección en el lugar durante el año 2001 a fin de constatar la situación.

La investigación continúa abierta ante la falta de resolución del conflicto.

1.1.6. Primeras Jornadas de Reflexión sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas “La Constitución Nacional y el Convenio 169 de la OIT- Debates Actuales”.

Se realizó en la Defensoría del Pueblo de la Nación durante los días 6 y 7 de diciembre de 2001

Se analizó la compatibilidad del Convenio 169 y la Legislación Nacional. Se expuso acerca del Proyecto de Declaración Americana de los Derechos de los Pueblos Indígenas, Salud Pública y Pueblos Originarios, y Contaminación hidrocarburífera en el marco del Convenio 169 de la OIT. Se efectuaron análisis de casos actuales, presentados por las partes aborígenes y sus patrocinantes.

Asistieron representantes de distintas comunidades, abogados indigenistas, investigadores y funcionarios de organismos del gobierno.

1.2. Discapacidad.

La situación crítica por la que atraviesa el país extiende sus consecuencias a la población de personas con discapacidad agudizando sus dificultades que existen desde siempre.

Estas dificultades son el resultado de la falta de una política integral que contemple las dimensiones socioeconómicas, la salud y la educación.

Así ante la carencia de una política adecuada se pueden destacar, entre otras, dos variables: la situación económica y el incumplimiento de las leyes vigentes.

El incumplimiento de las leyes nacionales promulgadas para la protección integral de

las personas con discapacidad, fue una constante desde su entrada en vigor.

Su fuerza inercial se hace evidente aún en determinadas acciones que no necesitan de erogaciones. El constante incumplimiento de las leyes tanto nacionales como provinciales, resulta ser el rasgo distintivo de la problemática de la discapacidad en el país. Fallan los controles de los organismos correspondientes dado que implementan una concepción inadecuada de la cuestión de la discapacidad de las personas. La sustitución del derecho de los ciudadanos por el asistencialismo instrumentado de diferentes modos, aún bajo la utilización de las leyes, funciona como obstáculo y detención de acciones propias para la creación e instrumentación de planes y proyectos que hagan posible la existencia de los derechos de las personas.

La situación descripta se hace evidente en las actuaciones iniciadas por el Defensor del Pueblo de la Nación. Así, se puede destacar:

1.2.1. Incumplimiento del art. 8 de la Ley Nacional 22431.

De las investigaciones practicadas se ha corroborado que el Estado Nacional, sus organismos descentralizados autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y el Gobierno de la ciudad de Bs. As. no cumplen con la obligación de dar empleo a personas con discapacidad con condiciones idóneas, en cargos en sus plantas de personal en un porcentaje no inferior al 4%.

Si bien en la actualidad se encuentran congelados los puestos de trabajo, este incumplimiento se viene desarrollando desde la sanción de la referida ley.

1.2.2. Incumplimiento del art. 11 de la Ley Nacional 24.308.

Este artículo establece que el Estado Nacional, los entes descentralizados y autárquicos, las empresas mixtas y del Estado y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires están obligados a otorgar a personas con discapacidad espacios para la explotación de pequeños comercios.

Es así que esta Institución ha recibido denuncias relativas a las irregularidades en el otorgamiento de dichas concesiones. Las mismas se fundamentan en: falta de un cumplimiento riguroso del registro establecido para el citado otorgamiento, falta de respuesta del organismo correspondiente a los requerimientos de los interesados, concesiones brindadas a personas que no son discapacitadas, instalación de máquinas expendedoras de bebidas en el espacio de los kioscos a empresas o a personas que no tienen discapacidades.

De las investigaciones realizadas, esta Institución corroboró que el organismo de contralor, la UNIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y GRUPOS VULNERABLES, dependiente del MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, no instrumentó los medios necesarios para que las concesiones se otorguen por orden de registro con los requisitos correspondientes.

Por tal motivo y con fecha 14 de septiembre de 2001, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION dictó la Resolución N° 158/01 en los términos del artículo 28 de la Ley N° 24.284, que fuera comunicada al MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, para que éste arbitre los medios y acciones necesarios que posibiliten controlar y hacer

cumplir la norma del artículo 11 de la ley 24.308.

Como consecuencia de ello, el 23 de octubre de 2001 dicho Ministerio dictó la Resolución N° 810/01, disponiendo que la UNIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y GRUPOS VULNERABLES, dependiente de la SECRETARIA DE EMPLEO, efectúe el relevamiento y diagnóstico del grado de cumplimiento de la Ley 24.308, dentro de un plazo de treinta días hábiles.

Hasta el presente no existen acciones que acusen una reversión de las irregularidades del organismo en cuestión.

Por otra parte, cabe poner de relieve que el incumplimiento del mencionado artículo no implica erogación alguna por parte del Estado Nacional sino un estricto control en las adjudicaciones. Si tales actos no se realizan se debe exclusivamente a una irregular acción del organismo de control.

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

Si bien la problemática fue resuelta favorablemente por esta Institución en el curso del año 2000, a mediados del año 2001 se recibió la denuncia de un particular por la demora por parte de una Empresa de Transporte Público de Pasajeros en el otorgamiento del pase libre por discapacidad, en la localidad de Lanús.

El resultado de tal demora fue que la persona debió abonar los pasajes durante CINCO (5) de los DOCE (12) meses del año.

Ante la queja que el interesado presentó ante la Secretaría de Acción Social de la Municipalidad de Lanús, tal dependencia le informó que la demora era exclusiva responsabilidad de la empresa de colectivos.

Sin embargo el Municipio cuenta con una Dirección de Discapacidad que está obligada a intervenir en la mencionada cuestión, razón por la cual se solicitó a la Subsecretaría de Acción Social que informe al respecto. El organismo no lo ha hecho a pesar de las reiteraciones remitidas en dos oportunidades.

En consecuencia, actualmente se ha solicitado al funcionario jerárquicamente superior informe sobre las acciones llevadas a cabo.

Este ejemplo puntual permite hacer visible que, aunque la irregularidad en el otorgamiento de pases no está generalizada, la problemática persiste aisladamente. Como también es probable que exista en otras localidades que aún no han llegado a conocimiento de esta Defensoría.

Por ello, es esencial continuar con el trabajo de difusión que esta Institución ha emprendido, orientado a brindar información a los ciudadanos sobre sus derechos. De la misma manera, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN continuará su tarea de recordar a los organismos y empresas involucradas cuáles son sus obligaciones al respecto.

1.2.4. Accesibilidad.

1.2.4.1. Barreras arquitectónicas. Falta de rampas.

La queja fue presentada por una persona discapacitada, estudiante universitario de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA, quien informa sobre la carencia de rampas y ascensores que permitan acceder a las aulas.

Se cursó informes a la mencionada casa de Estudios, quien respondió que si bien no existe accesibilidad para personas con movilidad reducida se adaptan los horarios de clases a las necesidades de las mismas.

Se requirió informes nuevamente a fin de conocer si existía un proyecto progresivo de adaptación para que los edificios dependientes de esa Universidad sean realmente accesibles para todos los estudiantes. Y, además, se les advirtió a las autoridades que el hecho de adaptar los horarios de clases a las necesidades de las personas con movilidad reducida no sólo es ajeno al espíritu de las leyes que protegen integralmente los derechos de las personas con discapacidad, sino que podría interpretarse como un acto de discriminación.

Luego de reiterados pedidos de informe, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA se expidió sobre el cronograma de obras a realizar durante el transcurso del año 2001.

A fin de hacer el seguimiento del proyecto elaborado por el organismo se solicitó, algunos meses después, que se informara respecto de los avances realizados.

En la respuesta, el organismo afirma “que no se ha avanzado en referencia al tema en cuestión por circunstancias de público y notorio conocimiento...”, aludiendo a la situación social y económica por la que atraviesa el país.

Fue necesario recordarle a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA que la ley sobre Protección Integral de las Personas Discapacitadas, que incluye la accesibilidad, data del año 1981. En efecto, se trata de la ley 22.431 reglamentada en el año 1983 por el decreto 498 y modificada en el año 1994 por la ley 24.314, la cual establece plazos ampliamente vencidos para las adecuaciones arquitectónicas en edificios de uso público.

De lo anterior, resulta que ya en el año 1999, cuando esta Defensoría del Pueblo de la Nación recibió la denuncia respecto de la omisión en la eliminación de barreras arquitectónicas que obstaculizan el derecho a la accesibilidad de las personas discapacitadas, esa Universidad Nacional ya incumplía la normativa vigente.

1.2.4.2. Transporte Público de Pasajeros.

Esta Institución continuó interviniendo ante la falta de accesibilidad al transporte ferroviario, toda vez que persistieron los incumplimientos tanto del Concesionario (T.B.A.) como de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.) con la anuencia de la Secretaría de Transporte de la Nación (S.T.N.).

Si bien la Secretaría de Transporte de la Nación asumió en reiteradas oportunidades el compromiso “formal” de intervenir ante lo que reconoció como incumplimiento por parte de

Trenes de Buenos Aires S. A. a las instrucciones cursadas por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, en el mes de mayo de 2001 quedó demostrada la situación real y concreta: se inauguraron las obras de remodelación de la Estación San Isidro, perteneciente al ramal Retiro-Tigre de la línea ferroviaria Mitre, a pesar de los incumplimientos legales denunciados, reconocidos y constatados.

Una vez más, esta Institución está en condiciones de afirmar que la mayoría de los millones de personas con discapacidad que habitan nuestro país (se estima un 10% de habitantes con discapacidades permanentes y otro 10% con discapacidades transitorias) viven socialmente excluidas por la falta de equiparación de oportunidades que implica el incumplimiento de las leyes que amparan sus derechos específicos.

1.2.5. Dificultades para el acceso a información.

Desde el año anterior el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION instauró un plan de difusión de los derechos de las personas con discapacidad, pues se ha comprobado que, en muchos casos, los ciudadanos ignoran cuáles son sus derechos y obligaciones. Por tal motivo regularmente se transmite en el programa de Radio “El Pueblo y su Defensor” de esta Institución, un ciclo a cargo de profesionales dedicados al tema de la discapacidad en el cual se informa a la población de la existencia de las leyes y su alcance.

Asimismo, se realizó una Jornada de Trabajo Informativa: “Discapacidad y Accesibilidad” sobre la problemática de las personas con discapacidad en la ciudad de Bariloche, provincia de Río Negro.

La misma fue organizada por autoridades y profesionales de la salud mental, del área.

El público asistente estaba compuesto por maestros, médicos, psiquiatras, psicólogos e integrantes de ONG donde se trabajó en forma activa y participativa.

Los temas de dicha jornada fueron:

- Derechos
 - Importancia de la supresión de todo tipo de barreras: arquitectónicas, urbanas y en transporte. su relación con equiparación de oportunidades.
 - Transporte
 - Trabajo y discapacidad
 - Situación de vida
 - Derecho al trabajo
 - El trabajo como expresión concreta de integración
 - Trabajo y discriminación
 - Obstáculos urbanísticos, arquitectónicos y comunicacionales
 - Legislación nacional y convenios de la Organización Internacional del Trabajo
 - Nuevos actores políticos y sociales
 - Derechos de las personas con discapacidad
-

- Temática de la discapacidad en la Defensoría
- Situación actual de las personas con discapacidad (Estadísticas)
- Sistema de protección integral (Derechos)
- Competencia y límites del DPN
- Estado y ONG (Participación y promoción)
- Discapacidad y salud mental
- Discapacidad y discriminación
- Qué es un discapacitado
- Normas Uniformes (Leyes)

1.3. Discriminación.

Los actos de discriminación plantean una problemática que se encuentra instalada en nuestra sociedad desde muy antiguo, sólo que en épocas actuales ven la luz por la posición que han tomado distintos organismos y grupos de ciudadanos frente a la misma.

La segregación que se instala como consecuencia de los actos discriminatorios arbitrarios dejan a las personas a merced de los caprichos abusivos de quienes los ejercen separándolas del lazo social.

Tales acciones son ejercidas por grupos, instituciones o personas a nivel individual.

Paradójicamente agentes de organismos encargados de proteger los derechos de las personas ejercen sobre los mismos, actos que debieran ser denunciados.

Esta Institución recibe con regular frecuencia quejas de ciudadanos de todo el país por actos discriminatorios. Estos comprenden una población variada tanto en edad, sexo, profesión y nacionalidad. Generalmente estos actos no responden a pruebas concretas en razón de que aquellos que discriminan lo hacen en forma verbal sin la presencia de testigos. Ante esta situación, desde esta Defensoría se consideró procedente brindar información a los interesados respecto de sus derechos y respecto de los organismos dedicados a protegerlos.

1.3.1. Comité de Elegibilidad para los Refugiados (CEPARE). Ministerio del Interior.

En la actualidad se está investigando actos discriminatorios ejercidos por un agente del CEPARE, organismo dedicado al trabajo con refugiados en la República Argentina provenientes de distintos países. Se cursaron pedidos de informes con el fin de recabar información relativa al tema de la queja las que no fueron respondidas. Se efectuaron entrevistas con el presidente del organismo con el objeto de poner en su conocimiento la situación planteada por varios ciudadanos extranjeros. La situación aún se encuentra en estudio.

Por otra parte, se continuó con la investigación iniciada el año anterior, con relación a la presentación de un ciudadano, hipoacúsico, residente en la provincia de SANTA FE a quien un profesor de la FACULTAD DE DERECHO dependiente de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES le negó la posibilidad de grabar sus clases aduciendo derechos por

propiedad intelectual, impulsando al alumno a adquirir el libro del cual el profesor es el autor.

Ante esta situación el DEFENSOR DEL PUEBLO efectuó una recomendación al Rector de la mencionada Universidad para que arbitre los medios necesarios a fin de hacer público el derecho de los alumnos a grabar las clases dictada por los profesores, pertenecientes a las Facultades dependientes de esa Universidad. Tal recomendación se basó en una lectura analítica de la ley de propiedad intelectual fundamentada en el derecho de los alumnos a aprender libres de toda acción coercitiva y discriminatoria.

En la actualidad se está a la espera de respuesta.

1.3.2. Servicio Nacional de Rehabilitación. Discriminación de las personas discapacitadas con Síndrome de Down.

Esta Institución ha recibido, desde el año 1999, gran cantidad de denuncias referidas al no otorgamiento, a pacientes con Síndrome de Down, del beneficio que, según la ley 19279 y su reglamentación, le corresponde a las personas con discapacidad. Esto es, adquirir un automóvil nacional o importado con franquicias.

Los denunciantes residen tanto en el interior del país como en la Capital Federal.

La investigación incluyó varios pedidos de informes al SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACION Y PROMOCION DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD, al MINISTERIO DE SALUD y a la COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Se realizaron reuniones informativas y aclaratorias con directivos, abogados y médicos del Servicio, a fin de transmitir la preocupación del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION por lo que podría configurar un acto de discriminación dentro de la discapacidad.

Asimismo, se advirtió a la Subsecretaría de Programas de Prevención y Promoción del MINISTERIO DE SALUD de la marcha de la investigación.

En un principio se dudaba de la frecuencia con la que el Servicio denegaba el beneficio a pacientes con Síndrome de Down.

En una segunda etapa, las autoridades reconocieron que sólo le otorgan el beneficio a este tipo de pacientes si, además, sufren una enfermedad concurrente.

Evaluando los casos presentados ante esta Institución, se sospechó que las personas con patologías mentales, y específicamente los pacientes con Síndrome de Down rara vez obtienen el beneficio.

Se solicitó al Servicio que informara al respecto, presentando las estadísticas de beneficios otorgados y denegados.

Ante la respuesta recibida en el sentido de la imposibilidad de informar al respecto, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó al SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACION Y PROMOCION DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD que arbitre los medios necesarios para realizar estadísticas que permitan conocer la cantidad de beneficios solicitados y otorgados a personas con Síndrome de Down.

El organismo requerido respondió a la recomendación y, entre otras informaciones, precisó que en el año 2000 se entregaron 1949 franquicias a personas con distinto tipo de discapacidad. De ellas CIENTO CATORCE (114) fueron solicitadas por padres de personas Down. Solo OCHO (8) fueron concedidas.

A pesar del argumento sostenido por el Servicio mencionado, en relación a que el beneficio se otorga cuando, además del diagnóstico de Síndrome de Down existen complicaciones motoras, esta Defensoría ha verificado que tal información es inexacta.

La inspección realizada en el organismo, con el objetivo de examinar expedientes, permitió corroborar la falta de criterios conducentes tanto en los otorgamientos como en las denegatorias.

También, en el curso de la investigación quedó claro que la aplicación que la autoridad hace de la ley 19.279 se basa en una posición reduccionista en la cual se privilegia el discurso médico, restringiendo así el concepto de discapacidad imperante en las normas nacionales. Y, ello, en desmedro de aquellas personas discapacitadas mentales

Es decir, a la persona con Síndrome de Down se le exige otra patología para equipararla a otras personas con discapacidades.

También se tomó conocimiento que la Junta Médica, única autoridad con atribuciones “calificadas” para decidir sobre el derecho del solicitante a que se le facilite la adquisición del automóvil, en muchas ocasiones no evalúa al paciente.

Sucede con mucha frecuencia que mediante la lectura de una planilla médica que acompaña al diagnóstico y que en ocasiones precisa claramente la imposibilidad o las dificultades que el solicitante presenta para viajar en transporte público, la mencionada Junta deniega el beneficio.

Si bien la decisión administrativa puede ser apelada, en definitiva es siempre el Servicio quien toma la decisión, ya que los funcionarios que dictaminan sobre el recurso de alzada ante el MINISTERIO DE SALUD ni siquiera conocen las patologías. Son abogados, no médicos.

En consecuencia, la última instancia administrativa a la que se puede apelar ratifica lo dicho por la Junta Médica.

El peticionante, además de estar desprotegido, pierde su tiempo en trámites puramente burocráticos.

En concordancia con lo investigado, la Defensoría concluyó que el SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACION Y PROMOCION DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD realiza una aplicación parcial y arbitraria de la ley 19279, sus modificatorias y decreto reglamentario.

De esa forma, un organismo dedicado a la atención de la discapacidad cae en la paradoja de limitar el derecho a la integración social, a la educación, a la rehabilitación, a la salud y a la recreación de muchas personas con discapacidad.

Como resultado no buscado, se atenta contra el principio de equiparación de oportunidades específicamente reconocido a las personas con discapacidad como medio para compensar las desventajas producidas por la situación discapacitante.

En consecuencia, esta Defensoría recomendó al MINISTRO DE SALUD DE LA NACION que arbitre todos los medios que sean necesarios para dar fin a la parcial y arbitraria interpretación que hace de la ley 19279 y sus modificatorias el SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACION Y PROMOCION DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD y que, por otra parte, sean reconsiderados aquellos casos de personas con diagnósticos de patologías mentales a los que se les ha denegado el beneficio, a fin de subsanar la restricción discapacitante que se ha agregado a esas personas y a sus familias.

La respuesta que el MINISTERIO dio a la recomendación fue altamente positiva: acordó con los criterios sustentados por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, opinando que el Servicio investigado “sólo toma en consideración la capacidad motora de los requirientes, circunstancia que amerita nueva evaluación conforme letra y espíritu de la ley”.

1.3.3. Discriminación a estudiante extranjera. Ejercicio profesional. Homologación y reconocimiento de título de médica.

Se tramitó la actuación en que la interesada estudiante de post-grado de nacionalidad colombiana, y con título de grado expedido por su país de origen en calidad de Médica Cirujana, reclama sobre la demora en expedirse la autoridad nacional respecto de la reválida de su título a los fines del ejercicio profesional. Señala que habría iniciado su solicitud de reválida del título de Médica Cirujana expedido por la universidad de Cartagena, Colombia, confeccionándose el Expediente 3262/97.

Las normas vigentes dentro de las que se enmarca la situación planteada son: Convenio de reconocimiento mutuo de certificados, título y grados académicos de educación primaria, media y superior entre el gobierno de la República Argentina y el Gobierno de la República de Colombia, suscrito el 3 de diciembre de 1992, y en vigor desde el 03 de abril de 1995:

“...las partes reconocerán y concederán validez a Convenios de reconocimiento mutuo de certificados, títulos y grados académicos de los... títulos y grados académicos de educación superior otorgados por las universidades e instituciones reconocidas oficialmente por los sistemas educativos de ambos estados, a través de los organismos oficiales...” Se considera “reconocimiento a la validez oficial otorgada por una de las partes a los estudios realizados en instituciones del sistema educativo nacional del otro Estado acreditada por certificados de estudios, títulos o grados académicos”.

A su vez el reconocimiento tiene dos niveles: a) para la prosecución de estudios; y b) para el ejercicio profesional con el previo reconocimiento de título de grado (de conformidad con el art. 1).

El ejercicio profesional se halla sujeto en todos los casos a los reglamentos vigentes en cada país para cada profesión, obrando una norma de responsabilidad para los Estados parte por la cual deben tomar la medidas correspondientes para garantizar el cumplimiento del presente Convenio por todos los centros docentes e instituciones interesados en los respectivos países.

Dentro del marco de este Convenio se realizó la Tercera Reunión de la Comisión Bilateral Técnica Educativa Argentino - Colombiana en la que, respecto del reconocimiento de títulos, la delegación argentina se comprometió a iniciar las gestiones para elaborar un

procedimiento único y consensado entre sus instituciones competentes y que una vez informado a Colombia permita que quienes hayan obtenido su título de instituciones colombianas reconocidas y quieran proseguir estudios en la Argentina, cumplan rigurosamente los pasos establecidos en el mencionado procedimiento.

A su vez, y con relación a las situaciones pendientes de resolución, el Ministerio de Educación de la República Argentina se comprometió, dentro de los siguientes 60 días a revisar las normas vigentes para el reconocimiento de los títulos de grado de aquellos profesionales de la salud que estén actualmente cursando carreras de postgrado en instituciones universitarias reconocidas oficialmente en la Argentina.

El artículo 1° de la Resolución 1672/97 establece que la convalidación de títulos expedidos por Instituciones universitarias colombianas, a los fines del correspondiente ejercicio profesional, en los casos en que no se hayan confeccionado las tablas de equivalencias que prevé el Convenio Bilateral ratificado por ley 24324, se otorgará cuando exista una razonable equivalencia entre los estudios cursados por el solicitante y los que se imparten en las universidades argentinas. A su vez, el artículo 2° dispone a estos efectos que el interesado deberá acompañar a su solicitud de convalidación el título expedido por la universidad de origen y toda la documentación que determine la Dirección Nacional de Gestión Universitaria como necesaria para realizar el estudio comparativo previsto. El artículo 3° prevé que la mencionada DNGU, requerirá un dictamen técnico de una Universidad Nacional en la que se dicte la carrera de que se trata, pudiendo el interesado realizar la elección de la misma. El artículo 6° establece que no será necesario el dictamen previsto en el artículo 3° cuando se solicite el reconocimiento del título al sólo efecto de realizar estudios de postgrados.

Este marco se complementa y se coordina con lo establecido por la ley 17.132 y su decreto reglamentario 6216/67 sobre el ejercicio de la Medicina en la República Argentina.

Desde el punto de vista estrictamente jurídico existe una concordancia total en el plexo jurídico que rige la materia a que se debe sujetar el pedido de la interesada y que ésta debía conocer al momento de requerir el reconocimiento de su título, circunstancia abonada en los hechos de que la médica inició los trámites requeridos por ante el Ministerio de Educación en el año 1997.

Corresponde destacar que la interesada obtuvo la convalidación al solo efecto de proseguir estudios de postgrado por resolución N° 149 de fecha 15 de marzo de 2000, pero no resulta suficiente dentro del espectro normativo vigente para que se cumplan los términos de su petición: el ejercicio profesional, que implica la obtención de la matrícula medica nacional.

Es así que en el presente se encuentra ante la necesidad de obtener la REVALIDA para el ejercicio profesional que importa la realización del postgrado en terapia intensiva que se dicta en el Hospital Argerich.

Según afirma la interesada inició este trámite en el año 1998, en el expediente en cuestión, al respecto se acompaña copia de un certificado firmado por el Subsecretario de Educación Médica, expedido el 04 de mayo de 2000.

Por otra parte se acompaña una fotocopia de un certificado de Matrícula provisoria bajo el N° 2002- 9909/97-6.

El 30 de junio de 2000, se reserva el expediente en la Dirección de Docencia y Graduados de la Facultad de Medicina U.B.A. a la espera de la Resolución de Consejo Superior de la Universidad de Buenos Aires

La resolución del Consejo Directivo de la facultad de Medicina N° 669/00 expediente 505.298/00, dispone: solicitar al Consejo superior de la Universidad de Buenos Aires, otorgue la convalidaciones de títulos de Médicos expedidos por universidades colombiana y ecuatorianas por única vez y sin sentar precedentes. El Consejo Superior dictó la resolución N° 4398 en el expte. 505298/00 del 23 de agosto de 2000, en la que se considera que la intervención de la Universidad se debe limitar a aconsejar al Ministerio de Educación sobre si ha de otorgarse o rechazarse la convalidación solicitada o someter al interesado a pruebas de conocimiento, en cuyo caso es la Universidad la que deberá receptorlas.....que las resoluciones del Ministerio de Educación y una disposición de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria reglamentan la aplicación de los Convenios citados (ley 24324 y 24555), en consecuencia resuelve que los trámites de convalidación de títulos otorgados por instituciones Universitarias de las Repúblicas de Colombia y Ecuador deben ajustarse a lo normado por las resoluciones ministeriales MCE N° 1672/97 y 559/98 y la Disposición DNGU N° 65, en todos los casos según corresponda por la fecha y el iniciador de la tramitación ante la Universidad. Cuando el trámite se hubiera iniciado en el Ministerio de Educación y hubiera sido remitido por este a la Universidad corresponde aplicar lo establecido en las resoluciones y la disposición mencionada, asesorando respecto de la convalidación del título y de los exámenes de conocimientos que la Facultad estime necesarios previamente al otorgamiento de dicha convalidación del título.

El 23 de octubre de 2000 por resolución N° 75 del Ministro de Educación se resuelve: art. 1° Convalidar con carácter excepcional los títulos universitarios expedidos por Instituciones Universitarias Colombianas a favor de profesionales de la salud que así lo hubieren solicitado o que lo solicitaren hasta la fecha de la presente resolución siempre que la documentación presentada esté completa y que los interesados acrediten que están cursando carreras de postgrado en INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS RECONOCIDAS OFICIALMENTE.

Estas convalidaciones habilitaban para el ejercicio profesional, en forma automática, en cumplimiento del compromiso asumido por la parte argentina en la tercera reunión bilateral argentino-colombiana.

Pero el caso de la interesada no quedó comprendido en este grupo.

Ante esta situación se estimó procedente solicitar informes al Ministerio de Educación - Dirección Nacional de Gestión Universitaria- a fin de conocer el status de los estudios de postgrado realizados por la interesada, e informe sobre el estado del trámite de solicitud de reválida presentado por la interesada, y en su caso explique los motivos de la demora en definir el curso que corresponde adoptar en el caso del expediente perteneciente a la médica colombiana.

En consecuencia se solicitaron informes a la Dirección de Gestión Universitaria a fin de conocer cuáles eran los obstáculos que producirían la demora en la resolución del requerimiento.

Se recibió respuesta del Ministerio de Educación de la Nación, Dirección Nacional de

Gestión Universitaria, que si bien corrobora los extremos probados en la actuación deja sentado el principio que: “4) Con relación a su requerimiento..., este Ministerio ha dictado la resolución N° 75 de fecha 23 de octubre de 2000, que se adjunta, a fin de dar soluciones con carácter excepcional, a las dilaciones no esperadas en otorgar las convalidaciones. Por ello los profesionales del área de salud, graduados en Colombia, que hayan iniciado su trámite hasta la fecha 23/10/2000, y acrediten estar cursando carreras de post-grado en Instituciones Universitarias reconocidas oficialmente, podrán obtener la convalidación del título para el ejercicio profesional, siendo éste evaluado en el ámbito ministerial, sin la intervención de la Universidad. Se acompaña asimismo, fotocopia de la hoja que especifica las condiciones que deberá cumplir el interesado. No existen circunstancias que impidan a la peticionante ampararse en el trámite de excepción, siempre que reúna las condiciones aludidas en la Resolución N° 75/00”.

La interesada peticionó en dos oportunidades la devolución de su expediente 3262/97 al Ministerio de Educación, en el mes de marzo y en el mes de mayo de 2001, a los efectos de poder acogerse a la norma de excepción pero la UBA dispuso que la misma debería cursar y aprobar ciertas materias. Esa providencia tiene fecha 11 de junio de 2001, es decir casi un mes después de haber sido requerido por segunda vez que el trámite sea devuelto al Ministerio de Educación. Por otra parte, la interesada afirma que en el expediente no consta dictamen que fundamente la providencia de facultad de Medicina. Cabe destacar que en ningún momento la reclamante fue notificada.

Se comprueba que la demora en expedirse en el trámite por parte de la UBA lesiona el interés de la peticionante, ya que al momento de dictarse la norma excepcional ella se encontraba en condiciones de acogerse a esa normativa, situación que se pretende desvirtuar con la providencia indicada.

Debe quedar establecido que la médica estaba en condiciones de, como se dijo, acogerse a la norma excepcional y que a tal fin debía obtener de la UBA que remitiera su trámite al Ministerio de Educación de la Nación. No siendo necesario al efecto, dictamen de ninguna naturaleza toda vez que el mismo no había sido realizado hasta el 23 de octubre del 2000, ni tampoco lo fue hasta el 11 de junio del 2001.

La resolución N° 75 /00 tuvo por finalidad justamente subsanar la demora por parte de la Universidad de Buenos Aires en expedirse sobre las solicitudes de profesionales de la Salud con título obtenido en Colombia.

Configurada la demora y el supuesto contemplado por la norma de excepción, y una vez aplicada la misma a todos los otros casos allí encuadrados, se produce un caso de discriminación por parte de las autoridades universitarias al expedirse en el presente extemporáneamente impidiendo de esta manera que la presentante pueda acogerse a una normativa excepcional dictada justamente para solucionar.

Al 23 de octubre de 2000 la interesada cumplía con los requisitos de la norma de excepción no queda otro camino que encuadrar jurídicamente su petición en la misma y otorgarle la convalidación de su título para el ejercicio profesional.

Cualquier otra interpretación puede configurar un acto de discriminación objetiva y mal desempeño de los deberes de funcionario público por parte de quien en su función de autoridad de aplicación resuelva una cuestión contrariamente a derecho.

Finalmente, cabe considerar que la interesada acredita que al 23 de octubre de 2000 estaba realizando el post-grado denominado MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA de la Universidad MAIMONIDES y al mismo tiempo era becaria extranjera con régimen de residencia en el Servicio de Neumonología, desde junio de 2000 en el Hospital Nacional Alejandro Posadas, actividad que una vez concluida es el requisito para continuar en el post grado en Neumonología en la UBA, circunstancias estas que continúan en la actualidad.

En este sentido, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN se lo hace saber a la DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN UNIVERSITARIA.

La SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, que tiene entre otras atribuciones entender en la interpretación y aplicación de normas referidas a la convalidación de títulos expedidos por Universidades extranjeras (Dec. 20/99 P.E.N.), finalmente aplica la normativa en el sentido que esta Defensoría hubo orientado la cuestión planteada, otorgándole a la interesada el reconocimiento de su título de médica para el ejercicio profesional.

La interesada agradece la intervención de esta Institución por la solución que se le brindara, dado que es un directo derivado de la actividad desplegada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

2. Derecho de Propiedad.

2.1. Su tutela a través de los organismos de fiscalización:

2.1. Inspección General de Justicia.

a. Control del Ejercicio de las Funciones Administrativas

Mediante la resolución D.P. N° 00146/01, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ordenó remitir a la FISCALIA DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS fotocopias debidamente autenticadas de las piezas de interés de la Actuación en la que se investiga la operatoria realizada por LA PRIMERA ALBORADA S.A. DE CAPITALIZACION Y AHORRO, a la vez que dispuso poner en conocimiento del señor MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN el contenido de la aludida medida.

En tal sentido, corresponde advertir que en la referida investigación y sus acumuladas los interesados solicitaron la intervención de esta Institución con motivo de la falta de restitución de los fondos aportados a LA PRIMERA ALBORADA SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITALIZACION Y AHORRO.

Al respecto, manifestaron que oportunamente suscribieron contratos de capitalización y ahorro con la nombrada sociedad, y que cumplidos los plazos previstos a tal efecto, no les fueron restituidas las sumas aportadas y/o entregados los bienes objeto del negocio jurídico.

A raíz de ello, refirieron que la administradora en cuestión les ofreció la restitución de los aportes realizados mediante la emisión de cheques diferidos y/o sin fondos.

En consecuencia, se cursaron pedidos de informes a la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA, en su condición de organismo de fiscalización de las sociedades de capitalización y ahorro.

Como corolario de las investigaciones realizadas y ante la presunta ineficacia de la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA en el ejercicio de sus funciones, la que sin lugar a dudas coadyuvó y permitió burlar el efectivo control de LA PRIMERA ALBORADA S.A. DE CAPITALIZACION Y AHORRO ante la excesiva morosidad en la adopción de medidas adecuadas tendientes a evitar perjuicios a los ahorristas, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION -en virtud de lo dispuesto por el artículo 45 y concordantes de la ley N° 24.946, el REGLAMENTO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS, Decreto 467/99, y de conformidad con la doctrina de la PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION, Dictamen N° 190, de fecha 22-11-99-, dictó la Resolución D.P. N° 00146/01, con fecha 14-08-01, por la que dispuso remitir fotocopias debidamente autenticadas de las piezas de interés de la investigación a la FISCALIA DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS a fin que promueva la investigación de la conducta administrativa de los funcionarios de la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA, y en caso que lo estimara conveniente opte por intervenir como parte acusadora.

Asimismo, se puso en conocimiento del señor MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN la citada Resolución. La SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y ASUNTOS LEGISLATIVOS de la cartera Ministerial informó que, conforme al descargo producido por el Señor Inspector General de Justicia, no se encuentra mérito para la instrucción de sumario administrativo y que correspondía el archivo de las actuaciones.

En tanto, el señor FISCAL GENERAL DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS, hizo saber que la referida Resolución D.P. N° 00146/01 dio origen al Expediente N° 15.841/29 radicado por ante la FISCALIA GENERAL N° 2 que se encuentra en pleno trámite.

Sin perjuicio de lo expuesto y pese a que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, en principio, agotó sobre el particular en cuestión las investigaciones en lo que respecta al ejercicio de las funciones administrativas públicas al haber remitido los antecedentes del caso al MINISTERIO PUBLICO, prosiguió su actividad con la pretensión de poder brindar una información certera a los suscriptores damnificados respecto del estado de trámite de ejecución del acto administrativo por el que la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA ordenó el cese de la operatoria y liquidación de LA PRIMERA ALBORADA S.A. DE CAPITALIZACIÓN Y AHORRO, radicado por ante el JUZGADO FEDERAL N° 1 DE ROSARIO, PROVINCIA DE SANTA FE. Fue así que se procedió a requerir información al respecto a la PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION, en su condición de máxima autoridad del Cuerpo de Abogados del Estado.

Al respecto, la requerida PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION informó que con fecha 10-10-01, en los autos “INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA c/LA PRIMERA ALBORADA S.A. DE CAPITALIZACION Y AHORRO PARA FINES DETERMINADOS s/Ejecución de acto administrativo”, se verificó la aceptación del cargo por parte del liquidador judicial de la demandada iniciándose, de esta forma, el proceso liquidatorio ordenado por la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA a través de la Resolución I.G.J. N° 287/01; aunque el expediente no admite aún la posibilidad de una instancia verificadora

A la fecha, las investigaciones se encuentran centradas en el seguimiento de las

medidas que adopte la FISCALIA DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS y de lo que resuelva el JUZGADO FEDERAL N° 1 DE ROSARIO, PROVINCIA DE SANTA FE, a fin de informar oportunamente a los interesados sobre los trámites que deberán realizar a los efectos de verificar y oportunamente percibir sus acreencias.

b. Investigación de Oficio:

Mediante la Resolución D.P. N° 0042/01, de fecha 03-04-01, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION se recomendó a la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA que, conforme a las atribuciones establecidas en el Decreto 142.277/43, sus modificatorios y el artículo 9 de la ley N° 22.315, proceda a reformular la reglamentación relativa al funcionamiento de la actividad de las sociedades que realizan operaciones de capitalización y ahorro, con el objeto de plasmar en la misma criterios y pautas de orden y sistematización orientados a la celeridad de la tramitación de las denuncias presentadas por los suscriptores de los planes de ahorro; como así también a acotar la desproporcionada situación jurídica y económica entre las sociedades en cuestión y los ahorristas, persiguiendo la equidad entre las partes; todo, con el propósito de brindar a los suscriptores una solución adecuada a sus necesidades reales mediante la adecuación de las cláusulas predisuestas de modo que resulten más favorables a estos últimos y evitar abusos de los términos contractuales, asegurando la protección del ahorro y la fe pública comprometida.

Asimismo, se recomendó, con carácter general, a la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA para que, con la periodicidad de TREINTA (30) días hábiles, oficie al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION un informe, mediante escrito circunstanciado, sobre el estado de trámite de los expedientes en los que oportunamente se le hubiera requerido antecedentes con expresa invocación de la aludida Resolución.

En consecuencia, el contenido de la recomendación fue puesto en conocimiento del señor Ministro de Justicia y Derechos Humanos.

Al respecto, la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA señaló que la actual regulación en materia de actividades de ahorro para fines determinados y capitalización, no se halla en un sólo cuerpo normativo sino en diversas leyes, decretos y normas reglamentarias que por su asistematicidad presenta algunas dificultades en su interpretación y aplicación; algunas de las cuáles son de antigua data tal como ocurre con el Decreto N° 142.277 del año 1943.

Así pues, esta circunstancia ameritaría suficientemente el dictado de una ley sustantiva sobre la materia que ordene y sistematice tan sensible actividad, a cuyo efecto la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA informó que impulsaría ante el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS esta iniciativa; ello así, sin perjuicio del llamado Digesto Normativo que se hallaría en curso de revisión.

c. Tasa retributiva de los servicios que presta la Inspección General de Justicia, fijada por la Decisión Administrativa N° 46/2001

Mediante la Resolución D.P. N° 00186/01, de fecha 05-11-01, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION advirtió al MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, en virtud de haber tomado la intervención que le compete en la elaboración y el proyecto de la Decisión Administrativa N° 46/2001, sobre la inequidad en la escala fijada por el artículo 4° de dicho acto administrativo.

Asimismo, se recomendó a esa cartera a que propicie por ante la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, en su condición de máxima autoridad del área de la que depende la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA, la modificación del monto fijo a ingresar en concepto de tasa, conforme a la escala prevista a tal efecto en el artículo 4° del citado acto administrativo.

En tal sentido, se advirtió sobre la inequidad en la aplicación de la referida tasa con relación a la falta de progresividad de la escala entre los capitales que van desde PESOS DOSCIENTOS MIL UNO (\$200.001) y PESOS UN MILLON (\$1.000.000).

Así pues, resulta que de acuerdo a la citada disposición una empresa con un capital de PESOS DOSCIENTOS MIL UNO (\$200.001) abona en concepto de tasa retributiva de servicios que presta la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA exactamente lo mismo que una empresa que posee un capital de PESOS UN MILLON (\$1.000.000).

Atento a ello y en lo atinente a la determinación del monto a cobrar a cada contribuyente, resulta más equitativo la aplicación de tasas por escalas progresivas, las que parten del principio que la persona que mayor capacidad contributiva posee puede no sólo pagar más impuesto en forma proporcional, sino también puede pagar más en forma relativa.

En consideración a lo expuesto, y en el convencimiento que el cumplimiento riguroso de la Decisión Administrativa N° 46/2001, provoca situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, y en particular en lo que respecta a la activación e inversión de capitales en el desarrollo y expansión de las pequeñas y medianas empresas -PYMES-, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION en los términos del artículo 28 de la ley N° 24.284, resolvió: a) advertir al MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, en virtud de haber tomado la intervención que le compete en la elaboración y el proyecto de la Decisión Administrativa N° 46/2001, sobre la mentada inequidad en la escala fijada por el artículo 4° de dicho acto administrativo; y b) recomendar a esa cartera a que propicie por ante la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, en su condición de máxima autoridad del área de la que depende la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA, la modificación del monto fijo a ingresar en concepto de tasa dispuesta mediante la escala prevista a tal efecto en el artículo 4° del citado acto administrativo.

Al respecto, se tomó conocimiento que la INSPECCION GENERAL DE JUSTICIA promovió ante el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS (en el marco de las atribuciones conferidas por el artículo 11 de la ley N° 22.315), la sanción de una ley tendiente a regular la cuestión, formulando al efecto el anteproyecto correspondiente que se halla en etapa de revisión a raíz de diversas observaciones formuladas por la Dirección General de Asistencia Técnica e Institucional correspondiente a la SECRETARIA DE JUSTICIA Y ASUNTOS LEGISLATIVOS.

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

Las denuncias recibidas en la Institución respecto de los incumplimientos en la construcción y/o escrituración de viviendas por parte de sociedades civiles que configuraron planes de ahorro previo irregulares mereció mayor análisis por su parte.

Como consecuencia de los hechos, actos y omisiones de la Administración Pública

Nacional, que se merituaron desde la Defensoría del Pueblo de la Nación, se arribó a la convicción de que los mecanismos de control para evitar los abusos y daños causados a la propiedad de los particulares involucrados en las operatorias no actuaron en tiempo oportuno. Ello sin perjuicio de entender que también podría existir responsabilidad por parte de quienes actuaron como administradores y gestores de estas operatorias.

En consecuencia, y ante la posibilidad de que se configure un delito de acción pública que tenga por damnificados a los suscriptores de los planes irregulares de ahorro previo, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en cumplimiento de lo prescripto por el artículo 26 de la ley 24284 dictó la resolución N° 00038/01 por la cual se pone en conocimiento del PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN los antecedentes de las denuncias efectuadas ante la Institución.

Se informó a esta Defensoría que como consecuencia de esta denuncia tramitan dos causas, una ante el Juzgado Nacional en lo Criminal de Instrucción N° 30, Secretaría N° 164 y otra ante el Juzgado Federal de en lo Criminal y Correccional N° 1.

e. Inspección General de Justicia

En razón de la presentación realizada por un abogado relativa a una serie de cuestiones que afectan a sus clientes dadas las medidas de fuerza que han alterado la prestación de ciertos servicios, en especial aquellos de atención al público - Mesa General de Entradas y Archivo, Registros Nacionales de Entidades, Rúbrica de Libros en la Inspección General de Justicia, se solicitó al Inspector General de Justicia que informe si con motivo de las diversas medidas de fuerza implementadas por el personal de ese organismo se adoptaron mecanismos que permitan una razonable atención al público y un mínimo despacho de los trámites ingresados.

Posteriormente se ha recibido información del Inspector General de Justicia en la cual, a raíz del pedido de informes solicitado en su oportunidad, el Inspector General de Justicia ha realizado una serie de acciones tendientes a determinar cuales son los mecanismos de cada área y departamento del organismo a su cargo. Como resultante de la nota remitida por esta Defensoría, se dictó la Resolución Interna (I.G.J.) N° 28/01 que dispuso arbitrar los medios a fin de que en las situaciones planteadas puedan desarrollarse las actividades con la mayor normalidad posible e informando diariamente lo acontecido al Inspector General.

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

a. Por la Resolución D.P. N° 00014/01, de fecha 19-01-01, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION facultó a una comisión de TRES (3) funcionarios para realizar una inspección de oficio por ante el INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL, oportunidad en la que se labró el acta pertinente que dio lugar a la investigación de oficio caratulada: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, sobre presunta falta de respuesta a los pedidos de informe por parte del INAES".

La aludida investigación tuvo como antecedentes de hecho a todas las actuaciones iniciadas por los administrados ante el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION vinculadas a reclamos contra entidades Cooperativas y Mutuales, las que oportunamente motivaran requisitorias de pedidos de informe escrito por ante el citado organismo de fiscalización, los que a esa fecha en su mayoría se encontraban reiterados e insatisfechos.

Sin perjuicio de haberse obtenido respuesta a la requisitoria objeto de la aludida investigación de oficio e informándose en cada caso sobre el estado de trámite de las denuncias incluidas en la misma, se advirtió que en la mayoría de ellos los estados de trámite ponen de relieve situaciones que evidencian una falta de resolución concreta a las cuestiones objeto de las denuncias formuladas por ante el actual INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL -INAES-, ex-INSTITUTO NACIONAL DE ACCION COOPERATIVA Y MUTUAL -INACyM-, en su condición de organismo de contralor de las entidades mutuales y cooperativas.

Atento a ello, se propició la reconducción de la referida actuación de oficio propugnándose profundizar la investigación de campo respecto de todas y cada una de las investigaciones en trámite, y en su caso proceder, en los términos del artículo 28 de la ley N° 24.284, a formular una recomendación de carácter general respecto de las irregularidades detectadas; a la par de recordar los deberes legales y funcionales a cargo del INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL; extremo que a la fecha se encuentra a consideración de la superioridad.

b. Falta de control y fiscalización. Demora en regularización de una Mutual.

El interesado denunció la falta de cumplimiento de los deberes de fiscalización y control por parte del INAES en el conflicto que existía a partir de la Asamblea y primeras elecciones extemporáneas que se habían producido en el Círculo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina Asociación Mutual. En la fecha que el Interesado reclama su fiscalización, la situación no había sido superada. El análisis de la cuestión parece dar la razón al reclamante, el cual se ve obligado a recurrir a la Justicia para obtener la posibilidad de participar en elecciones que no adolezcan vicio alguno, y que se realicen dentro del marco legal y estatutario de la nueva Mutual.

La gravedad del conflicto indica la necesidad de que el Organo de fiscalización no demore su decisión en tanto se afecta los derechos de la entidad y sus asociados, como también el interés general.

La demora implica la paralización de la entidad, y un grave perjuicio económico y patrimonial.

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, en la acción de amparo promovida por el interesado contra el INSTITUTO DE ACCION COOPERATIVA Y MUTUAL, señala que la instancia judicial fue habilitada no obstante la articulación contemporánea de idéntico planteo, mediante la formulación de una denuncia por ante la sede administrativa (expte. 859M/99, en trámite por ante el Instituto de Acción Cooperativa y Mutual), agregando: "...De lo dicho se sigue que, al margen de la congruencia del fallo apelado con el "thema decidendum", la contienda entablada en los presentes obrados ha excedido el marco específico del amparo, pues -a tenor de lo dispuesto por el artículo 43 vigente en nuestra Carta Magna- existe en marcha una acción específica en sede administrativa, abarcativa de todas las cuestiones planteadas en jurisdicción judicial ...el objeto de la demanda ha perdido en rigor, actualidad sustancial en el entendimiento que el trámite en curso por ante 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...".

El INAES se convirtió entonces en la instancia natural y única para restablecer a la normalidad la entidad por lo cual debe ejercer sus facultades fiscalizadoras y dictar los actos administrativos conducentes a ello sin demora alguna, teniendo en consideración las modificaciones introducidas por la ley 25374, modificatoria de la ley 20321, el Decreto 721/00 y la resolución 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 20321 y, en su caso, la intervención el retiro de autorización para funcionar.

Desde la Defensoría del Pueblo de la Nación se evaluó y corroboró que la demora en el ejercicio de las facultades de fiscalización y control señaladas redundaba en un severo daño al interés general, como también de la entidad mutual y de todos sus asociados. En su consecuencia se realizó una Recomendación contenida por la Resolución D.P. N° 00026/01, en los términos del artículo 28 de la ley 24284 y dirigida al Directorio del INAES, para que en el plazo de CINCO (5) días a partir de la notificación proceda a normalizar, conforme sus atribuciones, la grave situación que atraviesa el Círculo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina Asociación Mutual matrícula C.F. 2160, expediente 2717M/00.

Asimismo, se efectuó un recordatorio del cumplimiento de los deberes legales y funcionales de acuerdo a lo establecido por el artículo 28 de la ley 24.284, al Presidente del Directorio del INAES, deberes impuestos a su vez por la ley 20.321, y su modificatoria la ley 25.371, como también lo dispuesto por el Decreto 721/00, y la Resolución 28/2001 del mismo Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social.

Se puso en conocimiento de la MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL MEDIO AMBIENTE DE LA NACIÓN el contenido de esta Resolución.

Como consecuencia de lo actuado se resuelve desde el INAES en el sentido de solicitar la intervención judicial de la Mutual. En la actualidad su situación aún no se ha normalizado, pese a la intervención judicial.

La actuación continúa abierta en la Defensoría del Pueblo de la Nación, donde se han recibido más quejas de otros socios seriamente preocupados por la situación creada a partir de la disfuncionalidades e irregularidades en el ejercicio de las funciones legales del INAES.

Se recibió denuncia sobre presuntas irregularidades en la intervención de la Sociedad Israelita de Socorros Mutuos. De las investigaciones practicadas surge la insuficiencia de la legislación que regula la actividad del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, ley 20321 y ley 25374, en cuanto a que no reguló ni estableció requisitos de idoneidad y antecedentes penales y comerciales para quienes designaba como interventores ante las mutuales. Tampoco realiza un rápido control cuando se denuncian incompatibilidades e impedimentos para acceder a cargos electivos, situación contemplada en la ley señalada y sus modificatorias. De esta manera los conflictos se prolongan en el tiempo impidiendo un normal desarrollo de la entidad. La actuación continúa en trámite.

c. Servicio de vivienda mutual

Luego de una larga investigación se obtuvieron los elementos que conectan las operatorias irregulares de ahorro previo, que son informadas en el acápite 2.1.1.b.- de este informe, y del informe anual del año 2000.

En ese sentido, una denuncia que se recibiera en esta Institución durante el año 2001,

sobre un plan de viviendas promocionado indubitablemente desde una Mutual, y que se conformaba a través de un contrato de sociedad civil, evidenció un contenido de similares características a los ya analizados el año anterior. En este caso los recibos eran extendidos a los socios con el membrete de la Mutual Social y Cultural Vecinos de Quilmes, Matr. N° 1717- Pcia. de Buenos Aires- Conjunto Habitacional Quilmes 1.

En consecuencia, se solicitaron informes al Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, el cual respondió amparándose en el artículo 4° de la ley de mutualidades 20.321 en la que se contempla como prestación mutual "...aquellas que mediante la contribución o ahorros de los asociados o de cualquier otro recurso lícito, tiene por objeto la satisfacción de necesidades de los socios, ya sea mediante...construcción y compraventa de viviendas...". Agrega que, "... el artículo 16 inc. g) prevé como deberes y atribuciones del órgano directivo de las mutuales el establecer los servicios y beneficios sociales y sus modificaciones y dictar sus reglamentaciones que deberán ser aprobadas por la asamblea. Los citados reglamentos de servicios tal como lo establece el citado artículo en el inciso h), son inscriptos y registrados ante este Instituto...".

De cualquier manera, resulta improcedente la pretensión de eximirse de responsabilidad bajo el argumento que "...en lo que se refiere al servicio de vivienda, la resolución de carácter General N° 326/87 contempla un modelo de reglamento del citado servicio. De manera que este organismo no tiene injerencia en lo que significa la existencia de un plan de autorización previa para la inscripción para la toma del ahorro de los socios con la promesa de dar un bien...". Es que un organismo de fiscalización y control no puede desconocer la normativa de orden público respecto de una operatoria que promueven los entes que debe fiscalizar. Más aún cuando ha recibido sucesivamente y en los últimos cinco (5) años denuncias de los socios por los incumplimientos, las que nunca fueron debidamente canalizadas e investigadas. Como tampoco reglamentadas, existiendo la obligación de hacerlo, conforme surge del artículo 1° de la ley 20321: "Las asociaciones mutuales se regirán en todo el territorio de la Nación por las disposiciones de la presente Ley y por las normas que dicte el Instituto Nacional de Acción Mutual".

En consecuencia el INAES no se puede considerar eximido de responsabilidad respecto de la desprotección y vulnerabilidad en los derechos de propiedad de los asociados que generó con su conducta alejada de los requerimientos de hecho y de derecho.

La investigación continúa con diferentes cursos de acción.

2.3. Secretaría de Industria, Comercio y Minería.

2.3.1. Plan Canje. Informe a la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo del HONORABLE CONGRESO DE LA NACION.

Mediante la nota D.P. N° 22.227/01, de fecha 30-11-01, se puso en conocimiento de la Comisión Bicameral de la Defensoría del Pueblo del Honorable Congreso de la Nación, las Resoluciones D.P. N° 00861/00 y 00828/00, respectivamente dictadas con fechas 04-09-00 y 02-08-00, por las que en su orden se recomendó a la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, y a la Subsecretaría de Coordinación Interministerial de dicha cartera, en los términos del artículo 28 de la ley N° 24.284, a fin que arbitraran los medios para la adopción de medidas pertinentes con relación a los antecedentes circunstanciados en cada caso

vinculados a la operatoria denominada Plan Canje.

En tal sentido, corresponde destacar que mediante la precitada Resolución D.P. N° 00861/00, de fecha 04-09-00, recaída en la actuación N° 00079/99, y comprensiva de las situaciones objeto de las investigaciones tramitadas en las actuaciones N° 5061/97, 16225/97, 13560/98, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó a la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, que: A) Arbitre la medidas tendientes a fin de contemplar la debida excepción a la derogación del Régimen de Renovación del Parque Automotor dispuesto por el decreto 271/00, con relación a los particulares que acogieron a la operatoria dispuesta mediante el Decreto 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 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 que, una vez liberada la circunstancia precedentemente expuesta, imponga a la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del MINISTERIO DE ECONOMIA, en su calidad de autoridad de aplicación de la operatoria derogada, a fin que proceda a dar cumplimiento acabado de los trámites pendientes respecto de los particulares que se encuentran alcanzados por los extremos de marras.

Asimismo, se puso en conocimiento del Ministro de Economía de la Nación los antecedentes del caso en los términos previstos por el artículo 28 de la ley N° 24.284, toda vez que la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA, en su calidad de ex-autoridad de aplicación de la operatoria Plan Canje, no produjo una respuesta adecuada a los términos de la recomendación formulada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION mediante la Resolución D.P. N° 02008/99.

En tanto, mediante la Resolución D.P. N° 00828/00, de fecha 02-08-00, dictada en las actuaciones N° 00626/00, 00919/00, 00936/00, 1725/00, 4379/00, y 5699/00, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION recomendó a la SUBSECRETARIA DE COORDINACION INTERMINISTERIAL DE LA JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, que: A) Arbitre la medidas tendientes a fin de contemplar la debida excepción a la derogación del Régimen de Renovación del Parque Automotor dispuesto por el decreto 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 DIRECCION 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 en que hubiera sido observado, liberándose en consecuencia, y al sólo efecto de la operatoria del Régimen de Renovación del Parque Automotor dispuesto por los Decretos 35/99 y concordantes, el cumplimiento de las normas técnico registrales sobre procesamiento de trámites previsto por el Decreto 335/88, conforme lo establecido por el DIGESTO DE NORMAS TECNICO REGISTRAL; B) Adopte las medidas pertinentes a fin que, una vez liberada la circunstancia precedentemente expuesta por parte de la DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS SECCIONALES DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS, imponga a la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA del actual MINISTERIO DE

ECONOMIA, en su calidad de autoridad de aplicación de la operatoria derogada, a fin que proceda a dar cumplimiento acabado de los trámites pendientes respecto de los particulares que se encuentran alcanzados por los extremos de marras.

Asimismo, los términos de la aludida resolución se puso en conocimiento de la SECRETARIA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA DEL MINISTERIO DE ECONOMIA, y de la DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

Sin perjuicio de lo hasta aquí reseñado, mediante la nota D.P. N° 16262/01, se instó a la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS a la adopción de una medida adecuada sobre las cuestiones objeto de las recomendaciones formuladas por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION mediante las referidas Resoluciones D.P. N° 00828/00 y 00861/01, con relación a los antecedentes circunstanciados, en cada caso, vinculados a la operatoria denominada Plan Canje; la que fuera recibida con fecha 28-01-01; sin que al respecto se hubiera obtenido respuesta alguna.

Atento a lo expuesto, se concluyó que la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, en su condición de órgano recomendado nunca brindó al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION una respuesta adecuada a los términos de las Resoluciones D.P. N° 00861/00 y 00828/00, tanto en su condición de órgano recomendado, como de máxima autoridad del Area, lo que motivó un informe especial a la citada Comisión Bicameral Permanente del HONORABLE CONGRESO DE LA NACION.

2.3.2. Plan Canje. Secretaría de Industria.

Asimismo, y en lo que respecta a la operatoria Plan Canje, se procedió a recordar los deberes legales y funcionales de la Secretaría de Industria del actual MINISTERIO DE LA PRODUCCION, en los términos del artículo 28 de la ley N° 24.284, ante la ineficiencia de la Dirección de Aplicación de la Política Industrial del ex-MINISTERIO DE ECONOMIA al haber expedido la Constancia de Solicitud de Reemplazo de Certificado de Desguace y Destrucción solicitada por un particular, con fecha 27-10-00, con expresa indicación que el mismo debía tener la intervención del Registro Seccional de la Propiedad del Automotor de Chamental provincia de La Rioja, cuando conforme a lo dispuesto por el artículo 2° del Decreto 271/00 por el cual se derogara el Régimen de Renovación del Parque Automotor previsto en los Decretos N° 35/99, 208/99, 397/99, 926/99 y 1220/99, la excepción a la aludida derogación se mantenía hasta el 31 de octubre de 2000 con respecto a las personas que tuvieran en su poder el referido Certificado.

De este modo, el titular del certificado en cuestión, expedido con fecha 27-10-00, sólo contaba con DOS (2) días hábiles a los efectos de poder diligenciar los trámites por ante el Registro Seccional pertinente en la provincia de La Rioja, sin conocerse al respecto la fecha en el que el mismo sería despachado favorablemente.

En consideración a lo expuesto, se recomendó a la nombrada Secretaría de Industria que instruya sumario administrativo a fin de determinar las responsabilidades ante la aludida negligencia que conculcó el derecho de propiedad y el principio de seguridad jurídica e igualdad ante la ley, en los términos previstos por los artículos 16 y 17 de la

CONSTITUCION NACIONAL, del adherente a la Operatoria Plan Canje, ante la expedición de la Constancia de Solicitud de Reemplazo del Certificado de Desguace y Destrucción, por extravío del original, sin la debida antelación y aún dentro del plazo vigente a los efectos que pudiera reputarse válido en cuanto a su forma, la que recién quedó perfeccionada con posterioridad a la referida fecha 31-10-00.

Asimismo, se recomendó que determinada la responsabilidad sobre el particular, se procediera a restablecer la situación patrimonial del administrado por la vía pertinente.

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

Durante el año 2001 se registró el ingreso de denuncias por ante el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION vinculadas a la actividad desarrollada por los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor dependientes de la DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACION.

En tal sentido, corresponde destacar que las investigaciones iniciadas en cada caso no resultan suficientes para corroborar, a la fecha, la existencia de hechos, actos u omisiones en el ejercicio de las funciones administrativas que ameriten el dictado de recomendación o recordatorio de los deberes legales y/o funcionales a cargo de la citada Dirección Nacional por parte de esta Institución, en los términos previstos por el artículo 28 de la ley N° 24.284.

3. Situaciones sociales de extrema pobreza.

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

A diferencia del año 2000, pudo observarse que durante el transcurso de 2001 el Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente disminuyó notablemente la ayuda brindada a través de subsidios a familias carenciadas, evidenciando una reducción en su presupuesto.

A través de sus respuestas dicho organismo manifestó que dicha prestación social se otorgaba exclusivamente por razones de salud a personas sin recursos y sin cobertura médico-asistencial y que pudieran certificar que la ayuda solicitada no podía ser brindada por sus provincias de origen.

Se presentaron interesados integrantes de grupos familiares N.B.I. (con necesidades básicas insatisfechas) domiciliados en Capital Federal y en el resto del país.

En el primer caso se los orientó a concurrir a la Secretaría de Promoción Social del Gobierno de esa ciudad de Buenos Aires y con respecto a las personas residentes en localidades de la provincia de Buenos Aires y en el Conurbano se puso en conocimiento de la situación a las respectivas Intendencias Municipales solicitando se informara sobre el curso dado a la gestión. Salvo contadas excepciones, dichos Municipios informaron sobre la ayuda brindada, que en general consistía en entrega de bolsón de alimentos y atención médica a través de la Secretaría de Salud de cada lugar.

Desde esta Institución pudo lograrse además la reanudación del cobro de un beneficio asistencial por invalidez por parte de un niño, residente en la provincia de Santa Fe, que padece de insuficiencia renal crónica y se halla a la espera de un transplante renal. El menor, en su calidad de pensionado, recibía atención médico-asistencial por parte del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS. La percepción de ese haber fue interrumpida por la COMISION NACIONAL DE PENSIONES ASISTENCIALES, argumentando que la baja se había producido por incompatibilidad de beneficios, al gozar de una pensión provincial Ley 5110.

Realizada la investigación pertinente, pudo comprobarse que el beneficio otorgado por la Gobernación de Santa Fe también había caducado, por lo que le fue enviado a dicha Comisión la respectiva constancia, cuestión que permitió que fuera reanudado el cobro de la pensión nacional y que el niño siguiera recibiendo la asistencia médica correspondiente a través del INSSJP.

Cabe consignar asimismo que frente a grupos familiares numerosos de extrema pobreza y con alguno de sus miembros discapacitado, se realizaron las pertinentes gestiones ante la COMISION NACIONAL DE PENSIONES ASISTENCIALES a los fines de evaluar la posibilidad de otorgamiento de pensión por invalidez o por madre de siete o más hijos.

3.2. Gestiones de documentación original.

a. Se presentó en esta Defensoría una pareja de trabajadores golondrinas, residente en la ciudad de Río Grande, Tierra del Fuego, padres de cuatro menores nacidos en la provincia de Formosa y que no se hallaban inscriptos.

Se efectuaron diversas gestiones: con la Defensoría de Río Grande, con el Registro Civil de esa ciudad y finalmente con el Hospital de Clorinda, el que envió los certificados de nacimiento originales los cuales fueron remitidos desde esta Institución al domicilio de los interesados a fin de que realicen la inscripción tardía de sus hijos con la correspondiente intervención judicial mediante.

b. Dos ciudadanos residentes en el Gran Buenos Aires, y nacidos en la ciudad de Bahía Blanca, solicitaron la intervención de esta Institución atento a la excesiva demora en la obtención de sus partidas de nacimiento originales, cuyos trámites habían sido iniciados en octubre de 2000 ante el Banco Provincia de Bs.As.

A través de pedidos de informes dirigidos a la DIRECCION PROVINCIAL DEL REGISTRO DE LAS PERSONAS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES y posteriormente a la DIRECCION TECNICA de ese organismo, se logró que la documentación fuera remitida al domicilio de los solicitantes.

c. Desde esta Institución se logró también tramitar la partida de nacimiento original de un menor nacido en Suecia a través de la Dirección de Asuntos Consulares de la Cancillería Argentina.

d. Igual proceder se adoptó en el caso de una persona residente en la Argentina, de nacionalidad Paraguaya y en el de un bebé nacido en Brasil, en base al Protocolo de Cooperación y Asistencia Jurisdiccional en Materia Civil, Comercial, Laboral y Administrativa del Mercosur.

4. Niñez y adolescencia.

Este año de gestión implicó un avance fundamental en la determinación de la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación en la defensa y protección de los derechos humanos de la infancia.

Esto puede verse plasmado en el incremento de presentaciones que solicitan la actuación del Defensor del Pueblo como garante, tutor y defensor de las garantías y derechos de los niños y jóvenes.

Asimismo, se avanzó sobre problemáticas realmente complejas, tales como la desaparición y secuestro de menores de edad, la prostitución y pornografía infantil, el maltrato y abuso sexual de niños, la institucionalización y judicialización de los niños y adolescentes, el derecho a la identidad, entre otros.

4.1. Desaparición y secuestro de menores de edad.

A raíz del aumento de presentaciones vinculadas a la desaparición y secuestro de niños, se iniciaron desde esta Institución reuniones con los distintos organismos responsables de tal temática a los efectos de coordinar acciones conjuntas tendientes a unificar y dar mayor eficiencia al sistema.

En tal sentido participaron representantes de Missing Children Argentina, Interpol, Policía Federal, Dirección Nacional de Migraciones y Gendarmería Nacional.

El resultado de tal gestión se tradujo en convenios celebrados entre Missing Children Argentina y Gendarmería Nacional. El primer organismo, conjuntamente con Red Solidaria reciben anualmente numerosas denuncias de desaparición de niños, realizando un trabajo de divulgación y difusión a través de diversos medios de comunicación.

Por ello y dado que dicha institución posee una base de datos bastante relevante, se pone a disposición de los demás organismos la posibilidad de envío inmediato a los puestos y pasos fronterizos de los datos personales y la fotos de los menores.

4.2. Prostitución y pornografía infantil.

En relación con esta problemática el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN visualizó la situación de millones de niños que anualmente caen en las redes de la industria sexual, actividad que genera ingresos por varios miles de millones de dólares al año, sometiendo a los niños a la forma de explotación más destructiva y comprometiendo seriamente su vida y su futuro.

Por ello, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN realizó una presentación en dos niveles:

Internacional: ante el Comité Internacional de Seguimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño, a los fines de solicitar que el tema referido a la Prostitución y Pornografía Infantil por Internet sea instalado en la agenda de debate con carácter prioritario.

Nacional: ante la Comisión Bicameral Permanente del Defensor del Pueblo de la Nación, un proyecto de Ley tendiente a actualizar y dar mayor eficacia al marco legislativo actual.

4.3. Administración de Justicia. Protección integral.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en uso de las atribuciones establecidas en la Constitución Nacional (art. 86) que expresamente establece la misión de DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS CIUDADANOS, ha desempeñado un rol activo referido al respeto a la integridad y defensa de los intereses de los niños.

En cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño, el DEFENSOR DEL PUEBLO interviene en todos aquellos casos que en virtud de disposiciones de carácter judicial se vea menoscabada la integridad de un menor.

En una actuación llevada adelante por esta Institución se logró que personal del organismo acompañara a una niña de 8 años de edad a la realización de una pericia psicológica realizada mediante el método de Cámara Gesell. Esto permite resguardar a la niña evitando el careo con su padre en este caso imputado de maltrato y abuso sexual, otorgando además el ambiente propicio para que la niña pueda a través de la entrevista por profesional idóneo relatar lo acontecido.

La Cámara Gesell es un método que el DEFENSOR DEL PUEBLO ha propuesto en varias oportunidades ya que, la entrevista al ser filmada y grabada en video, evita la realización de numerosas pericias posteriores que provocan la revictimización del niño.

En otra actuación, personal de esta Institución acompañó a una niña de 5 años de edad a declarar ante un juez. La función en este caso fue de acompañamiento y contención de la niña y sus familiares, ya que se sentían terriblemente amenazados tras denunciar violencia y maltrato intra familiar. En dicha oportunidad se solicitó impedir que la niña tuviera contacto en la sala de espera del juzgado con el presunto victimario a los fines de proteger la integridad física y psíquica de la menor.

La cantidad de presentaciones realizadas al DEFENSOR DEL PUEBLO referidas a la atención inadecuada en la defensa de los derechos de los niños en la justicia ha motivado la realización de numerosas gestiones por parte de esta Institución.

Hay actuaciones en la que se denuncia el incumplimiento del pago de la cuota alimentaria por parte del progenitor y la incapacidad de los juzgados de hacerla cumplir. Esta problemática es más que abundante y se repite a lo largo y ancho del país. En estos casos lo que se procura es poner en conocimiento del juzgado dicha circunstancia y solicitar información a título de colaboración.

Cabe aclarar que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ha encontrado una respuesta favorable por parte de la mayoría de los magistrados que han contestado y colaborado para la resolución de la problemática.

Otros de los casos que develaron la perversidad del sistema fue el de una joven de 15 años de edad. La perito forense de la Corte de Justicia de la Nación se comunicó con esta Institución a los fines de informar que NN era trasladada a un peritaje psicológico esposada y escoltada por guardias de seguridad. Esto de por sí no sería reprochable si la joven hubiera sido una delincuente, pero el caso era justamente inverso; NN durante su niñez había sido víctima de violaciones reiteradas y abuso sexual por parte de familiares.

Por una pelea entre la madre y la cuñada de NN, varios años después, realizan

denuncias cruzadas entre ellas como autoras responsables de corrupción de menores, la justicia por medio de una medida cautelar de protección de persona interna a NN en un Instituto de máxima seguridad.

Cuando desde esta Defensoría se tomó conocimiento de la situación, inmediatamente se estableció contacto con la defensora de menores y el Consejo Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia. Después de numerosas gestiones que incluyeron una reunión con la defensora y NN, se logró que desde el juzgado ordenarán el traslado de la joven a un hogar y el inicio de tratamientos psicológicos.

4.4. Violencia y maltrato infantil.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN específicamente en esta temática trabaja fuertemente a los efectos de evidenciar las carencias del sistema que provocan violaciones a los derechos humanos de los niños.

Por ello, en varias actuaciones se han solicitado audiencias con los jueces intervinientes a los fines de tomar conocimiento de las causas y también con los asesores de menores.

Asimismo actuó como intermediario entre los jueces y los niños permitiendo que los magistrados escuchen los dichos de éstos, posibilitando audiencias con los interesados y un acercamiento entre las partes.

Su posición de hacer respetar el cumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño, auspicia un avance fundamental en el reconocimiento del status jurídico de los niños como sujetos de derechos, de allí el derecho de los niños de ser escuchados y de expresar libre opinión en todos aquellos casos que le atañen (art.12).

Otra actuación interesante es el caso de una mamá que se presenta solicitando que el Defensor del Pueblo intervenga a los efectos de que se restituyan la guarda de su hija. Tras un divorcio conflictivo en donde habrían mediado situaciones de extrema violencia y debido a los problemas suscitados entre ambas familias, el Tribunal consideró conveniente otorgarle la guarda de una niña de 5 años a sus abuelos paternos, en principio por un tiempo breve.

Habiendo pasado varios meses y sin que el tribunal evaluara la posibilidad de restitución de la niña a su madre, personal de esta Institución mantuvo numerosas entrevistas con el juez interviniente y el gabinete psicológico, logrando finalmente que la voluntad de la niña fuera respetada y se le devolvió la guarda de la misma a su madre.

En otra actuación, se presentaron ante esta Institución un matrimonio denunciando la desaparición de su hija de 13 años de edad a la salida del colegio de la misma y diciendo que existía una denuncia por maltrato en contra del progenitor. Inmediatamente personal de esta Institución averiguó el juzgado interviniente y se hizo presente a los fines de interiorizarse de la situación y del estado de la joven, pudiendo determinar que se encontraba en un hogar ya que había denunciado los abusos infligidos por su padre. Actualmente el progenitor se encuentra detenido y la joven asistida psicológicamente y en vías de revinculación con su madre y hermano.

4.5. Funciones de contralor.

Como órgano de contralor de la administración pública nacional, el Defensor del Pueblo realiza permanentemente pedidos de informes a organismos como el Consejo Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia a los fines de resguardar el derecho de los niños de recibir becas, subsidios, buen trato en los hogares, institutos, entre otros.

Por una presentación realizada ante esta Institución se logró que una señora madre soltera con una niña a su cargo que solicitaba una beca para una guardería especial, ya que por el horario de trabajo y las características del mismo le era imposible enviarla a un jardín de infantes municipal, se le otorgara la beca mencionada y su continuación hasta la fecha.

En otra actuación, una joven de 17 años de edad denuncia malos tratos en una fundación de rehabilitación por problemas de drogas. A raíz de la intervención del Defensor no sólo se logró que la joven fuera trasladada a un hogar sino también que se le permitiera visitar a su hijita de 3 años de edad. Sin perjuicio de que la fundación mencionada fue sujeta a una auditoría.

A partir de presentaciones realizadas ante del Defensor del Pueblo respecto a presuntas irregularidades en los Institutos de Menores, esta Institución realizó un relevamiento de la situación de los Institutos de Menores ubicados en la ciudad de Buenos Aires, llevando adelante entrevistas con los internos y con los profesionales de las entidades.

4.6. Menores alojados en comisarías.

Esta Institución recibió una presentación solicitando la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO en virtud de las deplorables condiciones y el peligro inminente de la integridad de un joven.

Al parecer, este menor habría sido arrestado junto a otros jóvenes por un presunto robo y se encontraba alojado en una comisaría junto con adultos en condiciones inhumanas.

Este organismo realizó gestiones concretas inspiradas en una visión integradora de derechos humanos que permita un análisis de la situación teniendo en cuenta: la edad del joven (18 años), el estado madurativo, la contención familiar, el ámbito social, las posibilidades concretas de rescatar y resocializar al menor, la ausencia de antecedentes anteriores.

Este análisis fue valorado por el organismo competente, el cual entendió que sería favorable y conveniente otorgar el arresto domiciliario al joven hasta tanto se inicie el juicio oral.

Otras de las problemáticas observadas es la sobrepoblación en los Institutos de Menores que se agrava y complica en la Provincia de Buenos Aires donde el volumen poblacional es mucho mayor. El hacinamiento y la ausencia de nuevos establecimientos para la derivación de jóvenes, produjo la disposición de menores en comisarías provocando una catarsis de denuncias referidas a las condiciones de alojamiento, malos tratos y vejámenes sufridos en ellas.

Todas estas circunstancias motivaron la iniciación de una Actuación de oficio por parte del Defensor del Pueblo de la Nación y la realización de un informe descriptivo y

analítico referido al respeto de los derechos humanos de la niñez y adolescencia argentina presentado ante la COMISIÓN BICAMERAL PERMANENTE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN y a los Sres. Presidentes de ambas Cámaras del H. CONGRESO DE LA NACIÓN.

4.7. Derecho a la identidad biológica.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en virtud del Convenio N° 112 celebrado con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo, se encuentra desarrollando un Programa de Derecho a la Identidad. El mismo, consiste en el apoyo y cooperación institucional orientado a la búsqueda de los orígenes biológicos de todas aquellas personas que han visto vulnerada su identidad.

De los casos presentados podemos observar lo siguiente: las personas que se acercan en su mayoría se encuentran inscriptos como hijos propios en la partida de nacimiento, y se enteraron que no eran hijos biológicos a partir de la confesión de algún familiar.

Esto demuestra la vulnerabilidad del sistema para ejercer el control de la identidad de un recién nacido y el encubrimiento y la impunidad de quienes compran, venden y trafican menores.

Esta problemática es claramente violatoria de unos de los derechos fundamentales del Hombre como es la identidad, esencial y habilitante para el ejercicio de otros derechos fundamentales como la salud. Asimismo vulnera los preceptos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño que expresamente en los artículos 7.1 y 8 dispone:

“El niño será inscripto inmediatamente después de su nacimiento y tendrá derecho desde que nace a un nombre, adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y hacer cuidado por ellos.”

“Los Estados Partes se comprometen a respetar el derecho del niño a preservar su identidad, incluidos la nacionalidad, el nombre y las relaciones familiares de conformidad con la ley sin injerencias ilícitas”.

“Cuando un niño sea privado ilegalmente de algunos de los elementos de su identidad, o de todos ellos, los Estados Partes deberán presentar la asistencia y protección apropiadas con miras a restablecer rápidamente su identidad.”

5. Mujer.

La Declaración Americana de los 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; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, entre otros tratados, han adquirido jerarquía constitucional en nuestro país desde el año 1994.

Todos ellos tutelan, aunque parezca obvio aclararlo, los derechos de las mujeres.

La República Argentina, como país integrante de los Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y Civiles y Políticos y su Protocolo facultativo (ley 23.313) debe informar, cada CUATRO (4) años al Comité de Derechos Humanos de la

Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre el cumplimiento de lo pactado.

En noviembre de 2000, el mencionado Comité remitió las Observaciones finales al reporte gubernamental de la República Argentina, las cuales distan de ser alentadoras en lo referente a protección de los derechos de las mujeres.

No sólo se manifiesta la seria y legítima preocupación respecto de los derechos relacionados con la salud reproductiva de las mujeres sino que se enfatiza que la ONU considera inquietante que, pese a importantes progresos, las actitudes tradicionales hacia la mujer sigan ejerciendo una influencia negativa en su disfrute de los derechos enunciados en el Pacto. Preocupa en especial al Comité la alta incidencia de casos de violencia contra mujeres, incluidas la violación y la violencia doméstica. También preocupan el acoso sexual y otras manifestaciones de discriminación en los sectores público y privado. El Comité observa asimismo que no se lleva sistemáticamente información sobre estos asuntos, que las mujeres tienen un escaso conocimiento de sus derechos y de los recursos de que disponen y de que no se tramitan debidamente las denuncias.

A fin de ejemplificar la labor de esta gestión respecto de dos de las cuestiones mencionadas precedentemente, se considerarán dos intervenciones.

5.1. Acoso sexual en el ámbito público.

Solicita la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN una mujer que denuncia haber sido víctima de acoso sexual por parte de un varón que tiene autoridad laboral sobre ella, en el ámbito de una Universidad Nacional. Manifiesta que existe una demora irregular por parte de las autoridades correspondientes a su solicitud de iniciación de sumario administrativo.

Se solicitó a las autoridades de la Universidad que informaran al respecto, resultando necesario insistir en la requisitoria. Su efecto más inmediato fue la tramitación del expediente iniciado por la denunciante y la contestación por parte de las autoridades universitarias en el sentido que reconocieron la existencia de denuncias anteriores en las cuales otras mujeres habían declarado ser objeto de acoso sexual por parte de este superior jerárquico.

En la actualidad, se está a la espera del dictado de la resolución administrativa al respecto.

5.2. Derecho a la salud reproductiva.

Otra mujer se presenta ante esta Institución solicitando ayuda para obtener autorización para que se le efectúe la intervención quirúrgica que se conoce como “ligadura de trompas de falopio”, método de infertilización femenina.

Su petición se halla motivada por el hecho de ser madre de seis hijos, tres de ellos discapacitados varones por fragilidad de cromosoma X. Su próximo hijo (curso un embarazo de 7 meses), de ser varón podría resultar discapacitado también.

Ni la interesada ni su marido desean exponerse nuevamente a ese riesgo ni exponer al resto de la familia.

Respecto de la ley 17.132, que reglamenta el ejercicio de la medicina, el artículo 20 prohíbe a los profesionales que ejerzan la medicina “practicar intervenciones que provoquen

la esterilización sin que exista indicación terapéutica perfectamente determinada y sin haber agotado todos los recursos conservadores de los órganos reproductores”.

Ahora bien, es necesario interpretar dicha norma en los términos en que se concibe el art. 19, incisos 3 y 4 de la misma ley.

Dice el artículo 19 que los profesionales que ejerzan la medicina están, sin perjuicio de lo que establezcan las demás disposiciones vigentes, obligados a “respetar la voluntad del paciente en cuanto sea negativa a tratarse o internarse, salvo los casos de inconsciencia, alienación mental, lesionados graves por causa de accidentes, tentativa de suicidio o de delitos. En las operaciones mutilantes se solicitará la conformidad por escrito del enfermo, salvo cuando la inconsciencia o alienación o la gravedad del caso no admitiera dilaciones. En los casos de incapacidad, los profesionales requerirán la conformidad del representante del incapaz” (inc. 3).

Por su lado, el inciso 4 establece como obligación “no llevar a cabo intervenciones quirúrgicas que modifiquen el sexo del enfermo, salvo que sean efectuadas con posterioridad a una autorización judicial”.

La ligadura de trompas de falopio no se trata de un método de esterilización sino de un método de infertilización.

La ligadura se realiza previa prescripción médica, y con fines terapéuticos, en casos en los cuales un nuevo embarazo -con alto grado de probabilidad de producirse, ya sea debido al contexto social en el cual se llevan a cabo las relaciones sexuales de la paciente y/o el fracaso de anteriores métodos anticonceptivos -pondría en peligro la salud de la paciente y de sus hijos.

La posibilidad de seguir procreando niños discapacitados es una auténtica situación de peligro para la salud entendida integralmente y por lo tanto torna necesario que -respetándose todos los derechos de los pacientes- se entorpezca lo menos posible la última solución disponible para prevenir el mal que un nuevo embarazo significaría.

Es regla general la necesidad de un consentimiento dado válidamente. El artículo 19, inc. 2 de la ley 17.132 -ya citado- obliga a los profesionales a respetar la voluntad del paciente y a solicitar la conformidad por escrito del paciente en casos de operaciones mutilantes. El consentimiento válido que permite realizar prácticas médicas legales es aquel dado por un paciente, provisto de información adecuada sin coerciones.

Detrás de esta concepción se encuentra la autonomía de la voluntad del paciente, especialmente el derecho a la autodeterminación en cuanto a la integridad psicofísica.

Los requisitos para el respeto de la autodeterminación consisten en que el paciente actúe en forma autónoma y dotado de capacidad, con la expresión libre de su consentimiento. Dicho consentimiento, corresponde añadir, deberá ser informado; es decir, disponiendo el interesado de toda la información que sea pertinente al respecto.

Una vez que una práctica médica legal es aconsejada como necesaria por un profesional, el consentimiento del propio paciente que se encuentra en posibilidad de darlo es suficiente. Sumar nuevos requisitos de personas que no tienen -o no pueden tener legalmente- voz y voto sobre el cuerpo de paciente, sólo vulnera la autodeterminación.

En atención a lo expuesto, esta Institución realizó la siguiente gestión: entabló comunicación con el médico a cargo de la Dirección del Hospital Privado en el cual se atiende la paciente.

Se le explico por qué no reviste irregularidad alguna practicar la “ligadura de trompas de falopio” siempre y cuando exista plena información a la mujer paciente y esta otorgue su consentimiento.

El Director Médico solicitó que la señora presente un escrito al respecto.

Presentado el mismo, la operación quirúrgica le fue practicada luego del parto.

6. Derecho a la identidad.

6.1. Crisis del Sistema documentario nacional. Rescisión del Contrato con la Empresa Siemens IT Services S.A.

Sostuvo el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, que el PODER EJECUTIVO NACIONAL no puede mantener indefinida la situación de incumplimiento que impide la informatización del sector o pretender reencausarla por la vía de la negociación contractual.

La suspensión de la prestación a cargo del concesionario por su culpa genera una situación de irregularidad tal que trasciende la mera pretensión de las partes vinculadas convencionalmente, hasta comprometer el interés general del cual el Estado no puede manifestarse ajeno.

En especial si se tiene en cuenta que la lesión presente se origina en la falta de capacidad técnica de Siemens para prestar el servicio, a lo que debe agregarse la inviabilidad del precio para la mayoría de los ciudadanos y para el fisco.

Por otra parte se denunció la forma coercitiva en el cambio de documento que tiende a garantizar la amortización de la inversión en el corto plazo y la realización de la ganancia sin referencia con los costos de producción, circunstancia que afecta directamente el derecho económico del ciudadano tutelado por el artículo 42 de la Constitución Nacional, así como la prohibición de rentas extraordinarias o monopólicas para el caso de los servicios públicos, especialmente cuando operan en mercados cautivos (LRE, artículo 15 inciso 7).

También se denunció el precio excesivo y sin justificación y por lo tanto injustificado e incausado.

La Seguridad Jurídica vinculada a la garantía del Contrato y el precio confiscatorio de una obligación forzosa que se le pone al ciudadano, teniendo en cuenta que el pago de \$ 30 del DNI no es proporcional con los distintos niveles de ingresos de los contribuyentes, conforma un sistema impositivo netamente regresivo y confiscatorio de los sectores de menor nivel de ingresos y mayor números de hijos. Ello significa violar los principio de igualdad, equidad y no confiscatoriedad de base constitucional y desarrollo jurisprudencial y doctrinario.

Se ha sostenido también que no existen argumentos oponibles fundados en la seguridad jurídica, en el pacta sunt servanda o en la garantía de las inversiones extranjeras frente a un contrato cuya falta de ejecución por culpa del concesionario a configurado la

causal de caducidad por frustración esencial de las expectativas de una de las partes por incumplimiento de la otra.

También se sostuvo que la garantía del incumplimiento de lo pactado entre las partes jamás puede traducirse en la inmunidad del contrato frente a las obligaciones del Estado tendientes a asegurar el interés general y la racionalidad del sistema representativo.

Por todo lo expuesto habiéndose excedido ampliamente el plazo que fuera fijado al Ministro del Interior, en cumplimiento de sus atribuciones constitucionales el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN puso esta situación en conocimiento del Jefe de Gabinete de Ministros como también la gravedad de la situación que surge de la investigaciones practicadas por esta Institución a los fines de que se arbitren las medidas necesarias y pertinentes que salven la situación de irregularidad en que se encuentra la prestación del servicio de la documentación de todos los habitantes, ciudadanos o extranjeros, residentes de la República Argentina.

La respuesta de Subsecretaría de Interior responde con la copia de la propuesta de reformulación contractual.

Su contenido no modifica sustancialmente los aspectos observados por el DEFENSOR DEL PUEBLO. En consecuencia se formula un nuevo pedido de informes al Ministerio del Interior y a la Empresa Siemens IT Services SA, por el que deben responder acerca de la formación de la estructura de costos que conforma el precio final del DNI, según los acuerdos explicitados públicamente en la renegociación del contrato al que habrían arribado con la empresa. Las respuestas no fueron satisfactorias. El RENAPER destaca que la Comisión de Estudio y Seguimiento del tema es la que elaboró la propuesta de renegociación del contrato con la Siemens, y que sin embargo afirma que carece de datos relativos a la estructura de costos. La empresa tampoco responde sobre el particular.

En consecuencia el 12 de marzo se realiza un pedido de informes al Ministerio del Interior, donde específicamente se reitera el anterior y para que explique qué aspectos económicos del contrato en cuestión fueron incluidos en el concepto de sacrificio compartido tanto por el Estado Nacional como por la contratista para realizar la renegociación. Este pedido es reiterado por falta de respuesta.

El 2 de mayo el RENAPER aclara que el precio que se utilizó como base no fue objeto de análisis de estructura de costos, porque lo que se utilizó para su determinación fue la fórmula polinómica (Anexo 1 de la referencia técnica del Pliego de Bases y Condiciones) a la cual debía integrarse el precio ofertado. La Empresa a su vez insiste en que la información de su estructura de costos constituye parte de su reserva comercial y que el contrato circunscribe la oportunidad de dicha apertura a la hipótesis prevista en el artículo 4.6.2.

Los criterios tenidos en consideración para efectuar la recomendación y los posteriores pedidos de informes no ha sido satisfechos, y la realidad demostró el incremento de los índices de demora en la expedición del DNI y las serias irregularidades que implica el sistema manual de expedición.

El DEFENSOR DEL PUEBLO hizo público su reclamo en el sentido que debía tomarse una decisión de fondo en el problema de los documentos de identidad, rescindiendo el contrato con la empresa para su confección o mejorando sustancialmente las condiciones del convenio. Asimismo advirtió que la población se encuentra cautiva de un sistema

identificadorio que es inseguro, ineficaz y tan costoso que viola los principios de igualdad y equidad de cada ciudadano ante la ley.

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

Durante el transcurso del año 2001 se observó un llamativo incremento de ingreso de actuaciones relacionadas con las demoras en el otorgamiento de D.N.I..

Pudo observarse que dichas demoras eran mayores en las oficinas seccionales del Conurbano y de las provincias en general, que en la Ciudad de Buenos Aires.

Se detectó una importante cantidad de quejas provenientes de ciudadanos que habían iniciado trámites en las oficinas seccionales de Mar del Plata y Rosario.

La suspensión del contrato con la empresa Siemens fue uno de los agravantes del conflicto, ya que muchos documentos que de acuerdo a las condiciones de ese contrato iban a ser enviados a los domicilios, nunca llegaron a destino. El trámite quedaba frenado y sin la menor expectativa de resolución por lo que el ciudadano tenía que iniciar y abonar un nuevo trámite.

Ingresaron una importantísima cantidad de quejas por errores en la consignación de los datos, tarea que se hace en forma manual, que obligaban al interesado a solicitar la rectificación, frente a lo cual le informaban que recién en seis meses o más le entregarían nuevamente el documento.

Otra irregularidad que se presentó en varias oportunidades fue que dos ciudadanos tenían el mismo número, anomalía que en algunos casos se detectaba en una inscripción en la Universidad, o trámite ante la ANSeS.

Cabe consignar que las investigaciones llevadas a cabo incluían, en algunos casos, pedidos de informes a la Oficina Seccional correspondiente, pero por sobre todo esta Institución contó con la estrecha colaboración del REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS, concretamente con la Oficina de Documentación, la cual contestaba todas las quejas en los plazos estipulados. En muchos casos, donde la demora había sido por demás excesiva, informó que el interesado podía concurrir a sus oficinas donde le daban solución a su problema documentario. En otros, comunicaba que el D.N.I. se hallaba listo para ser retirado de la Oficina Seccional, cuestión que fue puesta en conocimiento de los solicitantes por esta Defensoría.

Se estableció además, para casos de suma urgencia, una línea directa con el RENAPER, en la cual el interesado concurre al organismo con una nota de esta Defensoría y obtiene el D.N.I. en 24 horas, elaborándose la actuación simultáneamente con la gestión.

Lo expuesto, permitió que se solucionaran uno a uno los problemas. Comenzaron a descender las quejas en los últimos dos meses del 2001 en relación al resto del año. Es menester también mencionar que una vez suspendido el contrato con la empresa Siemens, el RENAPER realizó operativos de documentación tanto en la Ciudad de Buenos Aires como en algunas provincias a fin de poder emerger de la crisis en que se hallaba el organismo.

6.3. Trámites de residencia a extranjeros.

Con respecto al tema migratorio, al igual que en el año 2000, la DIRECCION

NACIONAL DE MIGRACIONES no ha respondido en tiempo a los pedidos de informes, lo que origina demora en la tramitación de las actuaciones.

Se trata de un organismo desbordado, burocrático y que evidencia graves deficiencias en la atención al público.

La situación se ha agravado en la última década con el significativo incremento del número de inmigrantes, en especial provenientes de países limítrofes y de la región, provocando una excesiva demora en los trámites.

Corresponde mencionar asimismo que, en su gran mayoría, los inmigrantes provenientes de esos países son de bajos recursos, que dejaron sus lugares de origen en búsqueda de una salida laboral en nuestro país que les resultó beneficiosa durante la década de la convertibilidad. Sin perjuicio de ello, en un importante número, no reúnen los requisitos establecidos por la legislación vigente para obtener la residencia, más allá de tener cónyuge o hijos argentinos ya que suelen trabajar en negro o no cuentan con el contrato de trabajo.

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

Se ha observado un importante número de residentes temporarios que viven en el Gran Buenos Aires o en el resto del país, quienes inician el trámite para obtener el D.N.I., que debido a la excesiva demora en el mismo se les vence la radicación y el trámite es observado, debiendo iniciar nuevamente toda la tramitación. En muchos casos se quedan sin trabajo y cuando pretenden reiniciar el trámite ya no tienen las condiciones para gestionar la residencia. La Dirección Nacional de Migraciones procede a expulsarlos al ingresar en situación de ilegalidad.

6.5. Solicitudes de ciudadanía.

Se presentó una interesada, tutora de una menor de nacionalidad mexicana, hija de madre argentina fallecida, solicitando la intervención de esta Institución ante la DIRECCION NACIONAL DE MIGRACIONES a fin de que se le otorgara a la joven la residencia definitiva en el país, el consiguiente D.N.I. y posterior ciudadanía.

Cabe consignar que la Ley 346 dice en el inciso 2° del art.1° que SON ARGENTINOS los hijos de argentinos nativos que habiendo nacido en país extranjero optaren por la ciudadanía de origen.

Que asimismo, el DECRETO 3213 denominado Ciudadanía y naturalización refiere en el artículo 2° que los hijos de padre o madre argentinos nativos, contemplados en el art. 1° inc. 2 de la ley 346, obtendrán la ciudadanía por opción con sólo acreditar dicha circunstancia.

Dicha información le fue transmitida a la solicitante y al mismo tiempo se le sugirió concurrir a la Secretaria Electoral con la partida de nacimiento y defunción de la progenitora y la de nacimiento de la menor, todas legalizadas.

Con dicha documentación se presentó en el Juzgado Federal correspondiente donde pudo iniciar el trámite de ciudadanía.

6.6. Demora en la entrega de pasaportes.

En agosto de 2001 se produjo un aumento desmesurado en el ingreso de quejas relacionadas con los trámites de pasaportes por parte de la Policía Federal Argentina.

Los cuestionamientos se debían a la demora en la entrega y en otros casos a la suspensión del inicio del trámite lo que determinó el inicio de una actuación de oficio además de la puntual tramitación de las otras quejas de particulares.

Dicha disfuncionalidad fue originada por la falta de material para la confección de esos documentos, debido a una deuda que el Estado había contraído con la empresa proveedora del papel.

Frente a esa situación, se le dio prioridad a los casos en que necesitaban viajar al exterior por razones de salud y en segundo lugar a los que ya tenían abonado el pasaje. Con el transcurso de las semanas y habiéndose saldado parte de esa deuda, la cuestión se normalizó.

Asimismo se inició una actuación de oficio en la que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó en los términos de ley al MINISTERIO DE ECONOMÍA que contemple normativamente la inmediata devolución a la Policía Federal Argentina los importes percibidos para hacer frente a la expedición de pasaportes, respetando los ingresos propios. Asimismo recomendó al BANCO DE LA NACION ARGENTINA que se arbitre la posibilidad para la apertura de una cuenta para la recepción de las sumas ingresadas por la Policía Federal Argentina. Finalmente se recomendó a la POLICÍA FEDERAL ARGENTINA, que arbitre los medios para la apertura en el Banco de la Nación Argentina de una cuenta en la que se deposite exclusivamente las sumas percibidas en concepto de trámites de pasaportes donde quede especialmente identificado el concepto del depósito.

7. Ejercicio de los Derechos Políticos.

Eventual postergación de las Elecciones de Senadores y Diputados Nacionales por el Decreto 450/01.

Se inició una actuación de oficio para investigar la veracidad del contenido de las noticias periodísticas aparecidas en los diarios “Clarín” y “La Nación” del día 30 de julio de 2001, tituladas “La eventual postergación de las elecciones” y “Más allá del abismo, pero aún en la cuerda floja”, donde se informa a la opinión pública acerca de la eventual postergación de las elecciones previstas para el domingo 14 de octubre de 2002. Se libraron pedidos de informes a la Subsecretaría de Interior del Ministerio del Interior, la cual respondió el 5 de setiembre de 2001 en el sentido de que no se estudio modificación alguna para la fecha del acto comicial. Siendo suficiente la respuesta, se reservó la actuación hasta la fecha del acto eleccionario y se dió por concluida.

8. Reclamos de personas detenidas.

8.1. Servicio Penitenciario Federal.

a. A raíz de una solicitud de intervención de la madre de un detenido en el Complejo Penitenciario Federal N° 1 de Ezeiza para que su hijo continúe con el tratamiento por ser drogadependiente, se dictó la Resolución N° 83/01 en la cual el DEFENSOR DEL PUEBLO resuelve recordar los deberes legales y funcionales al Procurador Penitenciario del Ministerio

de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en los términos del artículo 28 de la ley 24284. Dicha resolución fue notificada al MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN.

b. Posteriormente se ha trabajado conjuntamente con el Procurador Penitenciario Federal, comunicándonos inmediatamente ante problemas de falta de atención médica de los internos dependientes del SPF y/o temas relacionados con abusos de autoridad y malos tratos.

c. Una abogada y hermana de internos solicita la intervención del Defensor por las irregularidades en las condiciones de detención en un Complejo Penitenciario Federal, entre las que se encuentra la falta de atención médica; luego que el interno fuera trasladado al Hospital Penitenciario de la Unidad N° 2 de Villa Devoto, se dictó una Resolución del DEFENSOR DEL PUEBLO en la cual resuelve recomendar a la SECRETARIA DE POLITICA CRIMINAL Y ASUNTOS PENITENCIARIOS a fin de que en el plazo de QUINCE (15) días hábiles arbitre las medidas apropiadas para que: se garantice la integridad psicofísica de los detenidos alojados en el COMPLEJO PENITENCIARIO FEDERAL N° 1 DE EZEIZA DEL SERVICIO PENITENCIARIO FEDERAL y se registre en las respectivas historias clínicas de los detenidos los datos y estudios faltantes. Además resolvió poner en conocimiento de la Resolución a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL SERVICIO PENITENCIARIO FEDERAL.

8.2. Unidades Penitenciarias Provinciales.

a. Es altamente preocupante la cantidad de quejas recibidas que plantean cuestiones relacionadas al maltrato por parte del personal de las unidades, aplicación arbitraria de sanciones, falta de tratamiento médico, o tratamiento inadecuado a internos con diferentes patologías.

En este ámbito, hemos trabajado con la Dirección Provincial de Derechos Humanos y con la Dirección de Relaciones Institucionales del Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, quienes respondieron a nuestros requerimientos.

b. No podemos decir lo mismo de la Dirección General de Prevención y Control contra la Corrupción y Abuso Funcional del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, quien durante el transcurso del año no ha respondido a los pedidos de esta Defensoría en relación a los hechos de corrupción policial.

c. En relación a la Provincia de Corrientes y con respecto a las irregularidades en las condiciones de detención carcelaria, se ha solicitado pedidos de informes al Ministerio de Gobierno de la Provincia.

d. Se han trabajado múltiples actuaciones en el marco del Convenio suscripto por el DEFENSOR DEL PUEBLO y el PROCURADOR GENERAL DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES.

e. Construcción de Complejos Penitenciarios en la Zona Sur de la Provincia de Santa Fe. En relación a las condiciones de alojamiento en los establecimientos carcelarios de la Provincia de Santa Fe, se continúa con el seguimiento, durante el transcurso del año se licitó para la construcción del Complejo Penitenciario de Piñero. Existe posibilidad de construir un segundo complejo con la financiación aportada por un Consorcio Argentino-Español, a ejecutarse en Timbúes.

f. En cuanto a los temas carcelarios, la Provincia de Santa Fe ha firmado oportunamente un convenio con el Servicio Penitenciario Federal mediante el cual se acordó alojar en las Unidades carcelarias locales a internos y condenados que se encuentren a disposición de los Tribunales Federales, comprometiéndose el Organismo Nacional a reintegrar los gastos que se ocasionaran. De acuerdo al informe del Ministerio de Hacienda y Finanzas a diciembre de 2001 la deuda pendiente contabilizada desde el 1/6/96 asciende a la suma de \$ 11.329.145,86.-

8.3. Argentinos detenidos en el exterior.

Se realiza una solicitud de investigación ante el estado de indefensión por la detención de un nacional en la República de Panamá, a raíz de la cual y con intervención del MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO INTERNACIONAL Y CULTO, se aclaró la situación planteada.

8.4. Policía Federal Argentina - Seguridad.

a. En virtud de problemas acaecidos con personal de seguridad del ferrocarril Sarmiento, se solicitó un pedido de informes al Presidente y Gerente General de Trenes de Buenos Aires - T.B.A el cual se encuentra pendiente de respuesta.

b. Ingresó solicitud de investigación ante “presuntos apremios contra un familiar al momento de su detención policial” y se cursa a través del Ministerio del Interior un pedido de informes atento lo dispuesto por los artículos 23 y 24 de la Ley N° 24.284 a fin de que ese Ministerio remita información sobre los temas planteados. La Directora General de Asuntos Jurídicos responde la requisitoria, informando que se abrió un expediente el cual se encuentra pendiente de resolución y en la etapa de investigación.

c. Las denuncias ingresadas a esta Defensoría por el actuar de la Policía en cuanto a abuso de autoridad, detenciones injustificadas, sustracción de objetos personales a detenidos, apremios ilegales, han sido cursadas a través del Ministerio del Interior.

8.5. Policía Provinciales.

Se ha recibido un pedido del DEFENSOR DE LOS DERECHOS HUMANOS DE VENEZUELA sobre PRESUNTOS APREMIOS A UN TRANSEXUAL en el ámbito de la Policía de la Provincia de Buenos Aires, y asimismo de parte de la hermana de la persona detenida. En ese marco se ha dispuesto poner en conocimiento de la situación a la DIRECCION GENERAL DE PREVENCIÓN Y CONTROL CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ABUSO FUNCIONAL DEL MINISTERIO DE SEGURIDAD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. Quienes tomaron acción en la temática planteada fueron los DEFENSORES OFICIALES de la DEFENSORÍA N° 1 DE SAN JUSTO; la persona que fuera detenida ya se encuentra en libertad.

8.6. Comunicaciones al Procurador General de la Nación.

El interesado denuncia una serie de irregularidades cometidas por funcionarios de la intervención federal de la provincia de Corrientes. Así, en ese marco y ante la posible comisión de hechos delictivos de acción pública, el DEFENSOR DEL PUEBLO remitió las

piezas de la actuación al PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN quién labró un expediente interno.

9. Otras actividades del Area durante el año 2001.

a. Asistió un Representante del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN al “Congreso Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y la Intolerancia”, que tuvo lugar en Durban, SUDAFRICA entre el 31 de agosto y el 7 de setiembre.

b. Asistió un Representante del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN a la “Conferencia Regional sobre la Educación en Derechos Humanos en América Latina y el Caribe”, realizado en la ciudad de Mexico D.F., Estados Unidos Mexicanos, en el mes de noviembre.

CONCLUSIONES

Los temas incluidos en esta reseña del trabajo realizado durante el pasado año marcan, indudablemente, el curso de las temáticas principales que se abordarán en el que comienza, sin perjuicio de los temas que a diario son planteados como queja.

Los objetivos más comprometidos son el fortalecimiento de las instituciones que garanticen plenamente el ejercicio de los derechos y que garanticen la dignidad, la libertad, la igualdad ante la ley y la plena vigencia de los llamados derechos sociales.

La concreción de las políticas indígenas a través de mecanismos que garanticen sus derechos, los aspectos vinculados a los derechos de los niños y niñas, la discriminación de la mujer, la tutela de la dignidad humana de los detenidos, los derechos de propiedad vulnerados por disfuncionalidades de la administración pública, el acceso a la justicia, el derecho a una identidad y a tener la documentación acreditante en tiempo útil, serán tareas a profundizar en este nuevo ciclo, conjuntamente con la búsqueda de los mecanismos con cuales incidir en mayor y mejor medida desde la órbita que la Constitución y la ley disponen para que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN cumpla con su misión de defensa y control.

CAPITULO II

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

INTRODUCCION

1. Comentario general.

La presentación del octavo Informe Anual permitirá conocer cuál ha sido la labor desarrollada por el Area durante este período, en aquellos ámbitos que hacen a la competencia Institucional determinada básicamente por el artículo 86 de la Constitución Nacional, la ley 24.284 y normas concordantes.

A todo evento resulta del caso recordar cuáles son los temas que habrán de tratarse. En tal sentido los que se vinculan con el *medio ambiente*, involucran aquellas cuestiones que se relacionan -particularmente- con la *prevención ambiental*, la *contaminación ambiental* y el *urbanismo*.

En segundo término serán abarcados los aspectos *culturales*; luego se explicitará el manejo de los temas *educativos* y finalmente se abordará la temática *sanitaria*, la que comprende básicamente tres pilares respecto de los cuales se concentran la mayor cantidad de reclamos, quejas y presentaciones, estos son, la *salud pública*, *el sistema de seguridad social* y el *privado*, representado por las empresas prestatarias de servicios médicos prepagos.

Con el propósito de conocer la entidad de las presentaciones que se formalizan se expondrán los casos más relevantes, a través de los cuales podrá advertirse la actividad desplegada y las distintas alternativas institucionales que permiten cumplir con la actividad prevista.

Se reseñarán las actuaciones *iniciadas de oficio*, ello es aquellas cuestiones que por

decisión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION ameritaron que la Institución participara para determinar si los extremos investigados merecían un señalamiento que permitiera a las autoridades responsables producir modificaciones acordes a la concreción de los derechos y reales necesidades de los ciudadanos.

En tal sentido se consignará, también, el contenido de las *recomendaciones, exhortos e informes dirigidos a la Comisión Bicameral*. Tales observaciones permiten mostrar parte de la actividad que el Defensor realiza en su calidad de *colaborador crítico*, de modo que aquellos con capacidad para modificar disfunciones obren en consecuencia, intentando alcanzar así la protección de los derechos e intereses de los individuos y la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la administración pública y sus agentes, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, aún aquellas que pudieran afectar los intereses difusos o colectivos.

Por último, es del caso poner de resalto que -en el curso del período que se informa- la Institución ha debido priorizar el contacto directo con los ciudadanos, estableciendo puentes de comunicación más fluida y menos formales, de modo de contener sus requerimientos, orientarlos, asesorarlos y brindar una respuesta que les es negada en las instancias correspondientes. Este claro mandato ha permitido iniciar un camino signado por una mejor y más fructífera relación entre los individuos que intentan la protección de sus derechos y un significativo crecimiento de la tarea que se realiza en este terreno.

Es evidente que el desmejoramiento de las condiciones socio-económicas, que además ha afectado a todas las escalas sociales casi sin excepción, no sólo ha profundizado los problemas vinculados con la creciente desocupación, la falta de acceso al cuidado de la salud, la mayor deserción en el campo educativo, la imposibilidad de cubrir las necesidades alimentarias básicas, sino que ha degradado valores fundamentales como la *dignidad* y el *respeto*.

Las consecuencias aún no pueden ser medidas, sin embargo, existen algunos indicadores que posibilitan entender que se ha roto la *equidad* del sistema en su conjunto y que las diferencias que esto genera no son tan solo injustas sino también inmorales. El tan ansiado crecimiento económico no puede alcanzarse en un contexto como el descrito.

Las desigualdades que se generan incentivan la proliferación de conflictos y por otra parte la inequidad en la distribución de los ingresos profundiza las diferencias sociales y siembra el germen de la insatisfacción y la frustración. Aparecen entonces conflictos no sólo sociales sino también políticos; comienzan a verificarse flujos migratorios y se pierden los extremos que alimentan la cohesión social necesaria que hace a la identidad nacional y por ende al funcionamiento adecuado del país.

Si tenemos en cuenta lo expuesto, debemos tener en claro que la persona debe ser el centro de los esfuerzos que el Estado realiza para que no se tornen ilusorios sus más elementales derechos y necesidades. Es en este sentido, entonces, que el área orienta su labor.

2. Temática.

Los temas que aparecen en el ámbito de esta Área no son otros que los que han nutrido nuestro trabajo en los últimos años, sin embargo existe un eje conductor que explica

el porque de la preponderancia de ciertos temas, así como el carácter agudo que adquieren algunas demandas, en particular, por ejemplo, aquellas que hacen a las cuestiones de salud. Estas demuestran que ha habido un aumento de la pobreza lo cual impulsa urgentes requerimientos, en un contexto económico social donde el Estado tiene fuertes restricciones presupuestarias para atenderlos.

Ello no produce otro efecto que el de establecer una mayor distancia que la habitual, entre su capacidad de respuesta y la urgencia que requiere la resolución de los problemas.

La situación del INSSJP muestra que la resolución de los problemas que se traen a consideración llega extemporáneamente, y en muchas ocasiones luego de producido el deceso del beneficiario.

Por su parte, el sistema de obras sociales, tanto aquellas integrantes del sistema nacional como las provinciales y municipales, se encuentran en un virtual estado de quiebra cuando no concursadas y sin capacidad para dar respuesta a las necesidades de los involucrados o para ofrecer alternativas destinadas a encauzar la problemática de que se trate.

También la falta de acceso a los medicamentos, por aumento de precios o falta de los mismos, particularmente respecto de aquellos que carecen de cobertura social o recursos económicos para satisfacer esas necesidades, constituye uno de los planteos frecuentes.

En materia *educativa* la solicitud de ayuda para obtener becas para asistencia escolar, de gran importancia precisamente para evitar la deserción; el reclamo de títulos que se demoran más allá del tiempo que puede insumir su tramitación, de innegable necesidad para intentar una salida al mercado laboral; y las fuertes restricciones presupuestarias que acompañan estos procesos, son algunos de los problemas cuya atención se impone.

Los aspectos *culturales* han mostrado un cierto crecimiento en las presentaciones que con ellos se vinculan, producto de una mayor conciencia social a su respecto. Sin embargo existen menores posibilidades de atenderlas puesto que tampoco escapan a las restricciones económicas que su atención requiere.

Finalmente, el *medio ambiente*, su preservación y su recomposición, indispensable cuando se producen daños, también registra una demanda creciente motivada por una mayor conciencia de la sociedad sobre este particular, que -en muchos casos- se ha organizado para atender el cuidado y la preservación del ambiente.

Sin embargo y pese a la importancia que este materia va adquiriendo, puntualmente, a partir de su inclusión en el texto de nuestra Constitución Nacional, se han generado una serie de problemas relacionados tanto con la falta de recursos económicos, organizacionales, como humanos adecuados para realizar las gestiones necesarias.

Los temas de mayor impacto social cuyo tratamiento correspondió al período que se informa, son los que a continuación se enuncian:

- salvaguardia del medio ambiente en los aeropuertos concesionados del sistema nacional de aeropuertos;
 - perjuicios derivados del funcionamiento de la Central Dock Sud y la subestación Sobral;
 - instalación Empresa Nuclear Dioxitek en Despeñaderos, prov. de Córdoba
-

- problemas por la construcción de la terminal de ómnibus de Salta;
 - eventuales riesgos ante la explotación de ocho pozos de petróleo localizados en las cercanías de la Laguna de Llanquanelo, departamento de Malargüe, Provincia de Mendoza;
 - contaminación petrolera en Loma de la Lata, provincia de Neuquén;
 - sobre investigación sobre 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;
 - uso del espacio en ciudad Evita;
 - problemática del Río Reconquista;
 - problemas por emprendimientos forestales en Misiones y Bariloche;
 - presunta contaminación ambiental causada por el proyecto hidroeléctrico Corpus Cristi;
 - 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;
 - problemas con la adjudicación de becas para realizar estudios en distintos niveles educativos;
 - situación de las Bibliotecas Populares;
 - inconvenientes con el otorgamiento de títulos;
 - suspensión de exámenes en la UAI, de la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe;
 - supuestas irregularidades en el manejo de la Reserva Natural Otamendi;
 - presunto cierre de Bases en la Antártida Argentina;
 - derecho de admisión en colegios privados de la Capital Federal;
 - patrimonio histórico nacional, edificios, yacimientos fósiles y arqueológicos;
 - licitación de cotos de caza en Parques Nacionales;
 - inconvenientes por el manejo de la represa de Salto Grande;
 - falta de control de la disposición final y tratamiento de cartuchos de tinta y toner;
 - problemas por la falta de medición y control de las emisiones electromagnéticas de las antenas de telefonía celular;
 - protección de yacimientos fósiles y arqueológicos;
-

- Inconvenientes por la falta de validez de títulos emitidos por el Instituto Mayor y la provincia de La Rioja;
 - Inconvenientes con la validez de los títulos emitidos por el sistema de Educación a Distancia;
 - Inconvenientes con el alcance de un título de profesorado en portugués auspiciado por el Ministerio de Educación;
 - Inconvenientes por aplicación de cuotas no pactadas en la Universidad del Salvador;
 - Inconvenientes por la devolución de préstamos otorgados por el Ministerio de Educación para crédito educativo;
 - brote de leptospirosis en la provincia de Buenos Aires;
 - falta de cobertura del implante coclear;
 - falta de cobertura de medicación y otros insumos para pacientes con patologías crónicas;
 - irregular provisión de medicamentos para pacientes HIV/SIDA;
 - falta de cobertura de patologías alimentarias;
 - deficiente cobertura para pacientes discapacitados;
 - irregular funcionamiento y cobertura por parte de la Administración de Programas Especiales;
 - dificultades para acceder a la cobertura de ciertas prácticas de alta complejidad (ej: trasplantes);
 - deficiente cobertura de la población afiliada “adherente” 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 por parte de las prepagas;
 - falta de control sobre el accionar de las prepagas;
 - difusa situación de las asociaciones mutuales;
 - deficiencias en la atención médica brindada en hospitales públicos (por ejemplo, demora en el otorgamiento de turnos);
 - falta de acceso a prestaciones de alta complejidad a través de la red pública hospitalaria;
 - seguimiento del proceso de producción de la vacuna Candid 1 (prevención de la
-

- fiebre hemorrágica);
- incumplimiento del Programa Médico Obligatorio -PMO- por parte de las obras sociales;
 - deficiencias en la función de contralor por parte de la Superintendencia de Servicios de Salud;
 - diferentes beneficios para los afiliados titulares de Institutos provinciales, en cuanto a la afiliación indirecta del cónyuge;
 - aumento de cuotas por parte de empresas de medicina prepaga;
 - dificultades con el ejercicio de la opción de cambio de Obra Social;
 - inconvenientes en la afiliación de los monotributistas a las Obras Sociales registradas;
 - falta de vacunas para cumplir con el calendario nacional;
 - cumplimiento del Programa de provisión de Hormona de crecimiento a cargo del Ministerio de Salud de la Nación;
 - imposición del IVA a la importación de factores antihemofílicos;
 - eventual afectación de la actividad que realiza la ANLIS;
 - eventual afectación del funcionamiento del PRO.FE;
 - perjuicios derivados por el consumo del tabaco en lugares públicos;
 - fallas reiteradas y sistemáticas en la atención de los beneficiarios del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI):
 - interrupción de la atención médica;
 - interrupción de las internaciones y las intervenciones quirúrgicas;
 - falta de provisión de medicamentos con los descuentos correspondientes;
 - falta de entrega de medicamentos gratuitos solicitados por vía de excepción;
 - suspensión de los programas alimentarios;
 - disminución o suspensión de la entrega de subsidios personales;
 - falta de provisión de medicamentos para la realización de distintos tratamientos (oncológicos, post trasplantes, HIV, diabetes, trombocitemia esencial, artritis reumatoidea, hemodiálisis);
 - interrupción de tratamientos en curso;
 - circuitos administrativos que dificultan o demoran la accesibilidad a los tratamientos;
 - provisiones tardías -cumplidas, por ejemplo, luego del deceso del beneficiario-;
 - falta de entrega o demora significativa en la provisión de sillas de ruedas,
-

- prótesis y elementos de ortesis;
- falta de tratamientos oftalmológicos y provisión de lentes intraoculares;
- rechazo, suspensión o reducción de los subsidios;
- demoras en la entrega de fondos para la provisión del llamado “bolsón alimentario”;
- dificultades para obtener internación geriátrica;
- deficiencias en la atención del Servicio de Emergencias;
- lentitud, burocratización, denegatoria y complejidad en los trámites para que los beneficiarios accedan a las prestaciones prescriptas por sus médicos tratantes;
- dificultades en las situaciones de traslados de otras Sucursales a la ciudad de Buenos Aires para la realización de prácticas médicas, diagnósticas y/o terapéuticas;
- interrupción de las prestaciones por parte de los efectores ante falta de pago de los servicios prestados, en algunas Delegaciones;
- cuestionamientos a la atención médica recibida por parte de algunos prestadores del INSSJP.

TEMATICA

1. Medio Ambiente.

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

1.1. Prevención Ambiental.

1.1.1. Licitación de un coto de caza en el Parque Nacional Nahuel Huapi.

Ante la denuncia de una inminente concesión, en uso exclusivo por 15 años, de una fracción del parque para constituir un coto de caza que se habría hecho a favor de un propietario de una estancia adyacente al predio a concesionar, modificando el tradicional régimen de remates anuales de cotos, se procedió a llevar a cabo la investigación correspondiente.

En su marco, y porque todo acto público debe gozar de la mayor transparencia que fuera posible, se recomendó a la ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES que, de inmediato, proceda a *suspender* el llamado a *licitación pública N° 01/2001* para cumplir con los objetivos de la ley de parques nacionales, promoviendo la mayor participación y consenso posible de todos los actores involucrados y de la comunidad, tanto con respecto al manejo del predio de 10.000 hectáreas correspondientes al PARQUE NACIONAL NAHUEL HUAPI, como para constituir un coto de caza que incluye el manejo del Ciervo Colorado, o con respecto de las futuras decisiones que se adopten.

Finalmente, el organismo dejó sin efecto la licitación y procedió a efectuar el remate de los cotos de caza tal como es habitual.

1.1.2. Problemas ambientales de Yacyretá.

La investigación nace a partir un pedido de la propia SUBSECRETARÍA DE ORDENAMIENTO AMBIENTAL DE LA NACIÓN. Luego de un primer análisis de la información suministrada por los organismos requeridos, quedan más dudas que certezas respecto de la compleja problemática ambiental que traería aparejada la elevación de la cota de la represa Hidroeléctrica Yacyretá.

Además, no se puede dejar de mencionar el valioso aporte documental e informativo realizado por varias ONG.

En el marco de la reunión internacional celebrada el 9 de noviembre de 2001, sobre 'El Desarrollo Sustentable de los Esteros del Iberá', la Institución participó de dicho evento. Los panelistas -científicos de renombre- manifestaron su incertidumbre respecto del trasvasamiento de la represa a los esteros del Iberá y los perjuicios ambientales que ello generaría.

Conforme lo expuesto precedentemente y a fin de dilucidar esa y otras cuestiones se sugirió realizar nuevos pedidos de informes a los organismos a los cuales oportunamente se les dio intervención como a otros con competencia en la materia.

1.2. Contaminación Ambiental.

1.2.1. Falta de control del desecho de cartuchos de tóner para impresoras y fotocopiadoras.

Iniciada a raíz de una denuncia por el supuesto incumplimiento de la ley 24.051 de residuos peligrosos, por la falta de control de la disposición final de los cartuchos de impresión de tinta y toner.

Como los mencionados residuos entran en la categoría de residuos peligrosos universales o masivos, resulta imprescindible dictar una norma complementaria que regule la actividad según normas de gestión ambientalmente adecuadas.

Asimismo, toda vez que no se ha realizado un acuerdo entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Secretaría de Desarrollo Sustentable y Política Ambiental de la Nación sobre el registro de generadores de residuos peligrosos, se recomendó al organismo nacional que adopte, *con urgencia*, las medidas necesarias para crear un marco regulatorio que dé seguridad jurídica a los usuarios y recicladores de cartuchos de tinta y toner.

1.2.2. Eventuales perjuicios derivados del funcionamiento de antenas de telefonía celular.

Debido a la proliferación de antenas para telefonía celular instaladas en todo el país sin el debido control de las respectivas municipalidades y sin que la Comisión Nacional de Comunicaciones haga cumplir con la medición de las radiaciones electromagnéticas para ajustarlas a las normas vigentes, se recomendó a la Secretaría de Comunicaciones de la Nación la adopción de las medidas necesarias a fin de que, previo a la instalación de antenas emisoras de radiofrecuencias y microondas, se evalúe -de conformidad con la Resolución

MSAS N° 202/95- la inocuidad de las mismas hacia la población afectada y que se establezcan los procedimientos que permitan comprobar que las antenas ya instaladas cumplen con lo previsto por la resolución mencionada en el artículo anterior.

El organismo informó que se estaba analizando la forma en la que se iba a implementar el control recomendado.

1.2.3. Aparente contaminación con hidrocarburos en la zona de Loma de La Lata, provincia del Neuquén.

Ante denuncias de graves contaminaciones en Loma de La Lata, provincia del Neuquén, donde residen poblaciones de la comunidad Mapuche, se pidieron informes a los organismos provinciales y nacionales pertinentes.

Toda vez que se comprobó el aumento de incidentes de derrames en la zona por parte de la empresa Repsol-YPF en los últimos años, se recomendó a la SUBSECRETARIA DE COMBUSTIBLES DE LA NACIÓN la concreción de un seguimiento detallado de las operaciones de la empresa REPSOL-YPF en la zona de Loma de La Lata, provincia del Neuquén, con el fin de revertir el aumento en el número de incidentes y volver a valores aceptables de los mismos.

Asimismo, se recomendó la aplicación de sanciones concretas cuando esto resulte justificable, más allá de las reparaciones técnicas correspondientes.

1.3. Urbanismo.

1.3.1. Ciudad Evita: Lugar Histórico Nacional.

Vecinos de la localidad conocida como “Ciudad Evita”, del partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires, declarada Lugar Histórico Nacional, solicitaron la mediación del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN a fin de que inste a las autoridades nacionales, provinciales, municipales y de la ciudad de Buenos Aires a que se adopten medidas para resguardar el lugar.

Existe un problema de superposición de jurisdicciones que dificulta la asunción de responsabilidades concretas por cada uno de los organismos. Agrava aún más la situación el hecho de que la Comisión Municipal de la Vivienda de la ciudad de Buenos Aires es propietaria de importantes terrenos en el lugar que carecen de destino.

Se convocó a los distintos actores involucrados a un diálogo a fin de poder encontrar soluciones específicas debido a que se trata de un caso inédito y distinto a los demás.

1.3.2. Cuenca del Reconquista y Delta del Paraná.

Se continuó con el seguimiento de las actuaciones presentes en la zona:

a) Camino Interisleño: Luego de la suspensión de las obras debido a la falta de Declaración de Impacto Ambiental, se sigue efectuando un seguimiento del caso basado en el principio de que cualquiera sea la magnitud de la obra vial a realizar por la Municipalidad de Tigre en la zona del Delta, resulta indispensable contar con la pertinente declaración de impacto ambiental emitida por la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos

Aires, por cuanto se trata de considerar el conjunto del ecosistema, principio discutido por la comuna.

b) Control de las inundaciones: Dentro del proyecto UNIREC (Unidad de Coordinación del Proyecto Saneamiento Ambiental y Control de las Inundaciones de la Cuenca del Reconquista), se hizo un seguimiento estrecho de las obras realizadas y de su importancia.

c) Saneamiento Ambiental: Esta es la segunda parte del proyecto UNIREC, la cual se encuentra retrasada en función de las dificultades económicas de la Provincia de Buenos Aires. Actualmente si bien se han adjudicado las obras por licitación, al no efectuarse los aportes correspondientes las cuatro plantas depuradoras previstas no han podido comenzar a construirse. Simultáneamente se sigue con el UNIREC la realización de un censo de las industrias de la cuenca.

1.3.3. Oposición a la localización de la nueva terminal de ómnibus de la Ciudad de Salta.

Ciudadanos de la ciudad de Salta se quejaron por la construcción de una terminal de ómnibus en terrenos destinados a un parque público.

Luego de realizadas las consultas pertinentes y de comprobar que la obra significaba un avance sobre los escasos espacios verdes de la ciudad, se exhortó a la Secretaria de MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE de la PROVINCIA DE SALTA, que asegure la estricta observancia, por parte de la Municipalidad de la Ciudad de Salta, de los principios que estipula la Ley Provincial N°7070 y las ordenanzas municipales, en resguardo del patrimonio público ambiental con especial referencia al Parque San Martín de la ciudad de Salta.

Igualmente, se puso en conocimiento de la comuna tal circunstancia.

2. Cultura.

2.1. Patrimonio cultural.

Se ha venido siguiendo la evolución de distintas obras de refacción de Monumentos Históricos Nacionales, principalmente la estación ferroviaria de Retiro, el Palacio San José y el Hipódromo de Palermo, entre otros.

A pesar de las dificultades económicas e institucionales, donde existe por parte de la Comisión de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos una capacidad restringida de control y de actuación se han concretado con sugerencias de esta Institución, diversas obras de restauración.

2.2. Bibliotecas populares.

Debido a las quejas de algunas bibliotecas populares del interior del país ante la falta de cumplimiento de la entrega de materiales (principalmente computadoras) por parte de la CONABIP (Comisión Nacional de Bibliotecas Populares), se hizo un seguimiento de los casos puntuales con el fin de completar la entrega de los elementos previstos en los programas desarrollados a tal fin.

2.3. Publicación de una obra de interés histórico y cultural.

Iniciada por un ciudadano que solicitó a la Secretaría de Cultura de la Nación fondos para la publicación de su libro acerca de “*Los Afroamericanos de Buenos Aires*”, se logra conocer que el mismo organismo nacional considera de importancia la publicación de la obra y que incurriera en algunas irregularidades en la tramitación de la solicitud, razones que aconsejaron recomendar a la SECRETARÍA DE CULTURA DE LA NACIÓN que:

a) se dé respuesta formal a la solicitud del señor Tomás PLATERO, en el contexto del expediente N° 8051/99;

b) se extremen los recaudos tendientes a analizar la viabilidad de conferir los fondos necesarios para la publicación del mismo, estimados en PESOS DOS MIL TRESCIENTOS DOS (\$2.302), dada la importancia que el trabajo del señor PLATERO tiene para la identidad cultural de los argentinos.

c) se inicien las investigaciones administrativas que se consideren pertinentes, a fin de deslindar las responsabilidades emergentes en el trámite dado a la presentación del interesado.

2.4. Protección de los menores en la programación televisiva.

Ante reiteradas quejas de televidentes por la falta de control del horario de protección al menor, se recomendó al COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN (COMFER) que adopte un criterio unificado acerca de cómo evaluar los contenidos de los programas televisivos que se difunden en el horario de protección al menor y que se exija el cumplimiento de la guía de contenidos consensuada entre el Gobierno y los productores de programas de televisión..

3. Educación.

3.1. Títulos universitarios.

Debido a la necesidad imperiosa de poder trabajar y la tradicional e inexplicable tardanza en la entrega de títulos por casi todas las Universidades Nacionales, se ha visto incrementada la demanda de intervención ante temas relacionados con la demora en la entrega de títulos.

En estos casos se ha rastreado telefónicamente o por pedidos de informes el estado en el cual se encontraba el trámite, procurando destrabarlo y exigiendo -con éxito en la mayoría de los casos- la pronta entrega de los títulos.

3.2. Becas. Problemas presupuestarios.

Se han profundizado los problemas relacionados con la entrega de becas para estudiantes secundarios, tanto en los planes nacionales como en el de la Provincia de Buenos Aires, ya que la demanda ha superado ampliamente las posibilidades de los respectivos planes.

Se ha hecho un seguimiento de algunos casos puntuales que por sus especiales características requerían de asistencia o incluían regímenes especiales (por ejemplo, hijos de

veteranos de Malvinas).

De igual forma se acrecentaron las demandas tanto por los recortes salariales en escuelas, colegios y universidades nacionales como por la falta de clases debido a esos mismos problemas. Se han analizado los distintos casos en búsqueda de una solución consensuada entre todas las partes involucradas..

3.3. Perjuicios derivados de la falta de expedición de un Certificado Analítico de Estudios por parte del Instituto Mayor de Formación Profesional.

Se denunció la falta de entrega de su título de Bachiller por parte de un Instituto privado que tenía un convenio con el Ministerio de Educación de la provincia de La Rioja a través del Programa Bachillerato para Adultos a Distancia (B.A.D.A).

La falta de entrega de los títulos surgió a raíz de una serie de irregularidades cometidas por el instituto privado, no controladas por el organismo provincial, lo que redundó en que miles de alumnos de todo el país, pese a haber rendido todas las materias necesarias, no tuvieran acceso a su título.

Se exhortó al MINISTERIO DE EDUCACIÓN de la PROVINCIA DE LA RIOJA la adopción de mecanismos apropiados para proceder al reconocimiento de todas las materias rendidas por los alumnos que cursaron en Instituciones que tenían convenio con ese Ministerio a través del Programa Bachillerato para Adultos a Distancia (B.A.D.A) como así también el otorgamiento de los certificados correspondientes.

El Ministerio de educación provincial terminó la relación con el Instituto y está entregando algunos títulos y normalizando la situación de los afectados

3.4. Falta de control de los cursos de Educación a Distancia en jurisdicción ajena al del organismo los emite.

Teniendo en cuenta una serie de quejas por la falta de reconocimiento de títulos secundarios y terciarios emitido por instituciones privadas autorizadas en una provincia pero que se desempeñan en otra, se pidió información al Ministerio de Educación de la Nación.

El organismo informó que el Consejo Federal de Cultura y Educación dictó la resolución N° 61/97 que establece “*las instituciones educativas que operen dentro de la modalidad Educación a Distancia deberán adecuarse a las normativas y disposiciones propias de cada jurisdicción, donde resida el alumno que realice esos estudios, a los efectos de poder acreditar y validar los títulos por los mismos expedidos*”.

En vista de ello, se recomendó al MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA NACIÓN que en el seno del CONSEJO FEDERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN se adopten los mecanismos apropiados para coordinar el control de los cursos a distancia y la validez de los títulos que se emitan.

El Consejo informó haber tomado nota de la recomendación y se encuentra evaluando las acciones a seguir.

4. Administración sanitaria.

4.1. Salud Pública.

Someramente trataremos de dar una visión de aquellos temas que permitan advertir si la población involucrada ha sido considerada prioritariamente en la articulación de las políticas necesarias para concretar algunos aspectos que hacen a la 'salud pública'. En este aspecto, no sólo se encuentra comprometida particularmente la cartera sanitaria sino el Estado en sí mismo, dado que la ausencia de líneas directrices dificulta y torna inciertos los resultados que deberían obtenerse.

4.1.1. Celíacos.

A través del Informe Anual 2000 (v. pág. 81) se reseñó la labor de seguimiento realizada a fin de que la autoridad competente produjera el dictado de la norma que permitiera la identificación de los alimentos aptos para celíacos.

Consultada la ADMINISTRACION NACIONAL DE MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y TECNOLOGIA MEDICA (ANMAT), esta señaló que se había elaborado el proyecto correspondiente -de modificación de la normativa vigente para alimentos libres de gluten, contemplada en el artículo 235 del Código Alimentario Argentino- destacando nuevamente que la propuesta era producto de la recopilación y evaluación de las normas vigentes sobre el tema en los países de la Unión Europea, en los Estados Unidos y en el ámbito del Mercosur.

En definitiva, no se produjo el dictado de la norma; ello, pese a nuevas consultas formalizadas para establecer tales extremos. Sin perjuicio de la articulación de los medios necesarios para evaluar y perfeccionar el contenido de los dispositivos legales correspondientes, se observó que el tiempo requerido al efecto debía guardar una razonable relación con la cuestión que requiere de la intervención de los organismos competentes. Debe tenerse presente que la disposición que creara la Comisión de Trabajo destinada a producir los estudios correspondientes, data de 1997.

Cabe recordar que, de conformidad con lo dispuesto por la ley 24.827 y su modificatoria N° 24.953, 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, de modo que puedan darse a conocer los listados respectivos. El MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION, de acuerdo con el artículo 1° de dicho texto legal, es la autoridad sanitaria responsable para la consecución de tal propósito. Para concretar la protección que corresponde a la población afectada resulta de indudable necesidad que se conozcan los productos alimenticios que no contengan gluten de trigo, avena, cebada o centeno en su fórmula química, incluido sus aditivos y que estos se encuentren identificados debidamente.

Ante la falta de resolución por parte de la autoridad sanitaria competente, lo cual conlleva la vulneración de las garantías que el Estado debe preservar, se procedió al dictado de una recomendación tendiente a que el *MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION adopte las medidas necesarias para que se dicte la norma que permita el registro e identificación de los productos alimenticios aptos para el consumo de personas celíacas, conforme fuera previsto por los artículos 1° y 3° de la ley 24.827, modificada por la ley N° 24.953*

Es del caso señalar que la insuficiente respuesta brindada por la cartera responsable, motivó que el asunto fuera puesto en conocimiento de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS. Recientemente, la cuestión fue impuesta a las nuevas autoridades de la cartera responsable para permitir su intervención.

4.1.2. *Trasplante de órganos.*

En función de promover la posibilidad de *aumentar la procuración de órganos*, posibilitando fundamentalmente mejorar y aumentar la calidad y cantidad de información disponible para el público, se estimó que no debía dejar de contemplarse la posibilidad de realizar una tarea de concientización en ocasión de llevarse adelante el CENSO NACIONAL DE POBLACION, HOGARES Y VIVIENDA.

Con ese propósito, se formalizó una recomendación en tal sentido dirigida a la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS (v. apartado correspondiente a RECOMENDACIONES). La respuesta producida por la administración determinó que no podían adoptarse las medidas tendientes a materializar los señalamientos en cuestión, conducentes a instar a las autoridades responsables a no obviar una posibilidad como la que se presentó a través de la realización del CENSO NACIONAL DE POBLACION, HOGARES Y VIVIENDA, para generar la difusión de este tema.

Esta situación hace necesaria la constante preparación y actualización de la que deben ser objeto actividades como la censal; en especial, porque el tiempo de preparación necesario para llevarla a cabo -nunca inferior a 10 años- debe permitir la consideración e inclusión de nuevas temáticas que -como la que nos ocupa- amerita su puntual instalación social.

4.1.3. *Hemofilia.*

En el mes de agosto de 2001 se inició una investigación vinculada con la presunta imposición del IVA a la importación de sustancias destinadas al tratamiento de pacientes hemofílicos.

La Fundación de la Hemofilia, consultada respecto de la situación de estos pacientes en nuestro país, señaló que -aproximadamente- alcanzan los 1800, de éstos alrededor del 35% *carece de cobertura*. Es de decir que prácticamente 630 *personas reciben atención gratuita de la Fundación*. Esta entidad, por otra parte, tiene convenio con el INSSJP para la atención de 330 beneficiarios afectados y con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA NACION para la atención de 50 pacientes, también tiene suscripto convenio con el IOMA atendiendo en este caso a otros 130 pacientes, aproximadamente.

En suma, la atención *de más de 1000 pacientes se encuentra a cargo de esta Fundación*, los restantes son atendidos por las obras sociales a las que pertenecen. En el caso de las obras sociales nacionales, el Fondo Solidario de Redistribución (FSR) financia parte de los tratamientos que estas brindan.

La cuestión aún no ha sido resuelta por la Secretaria de Ingresos Públicos de la Nación, organismo que remitió el asunto -nuevamente en consulta- a la PROCURACION DEL TESORO DE LA NACION, con el propósito de que se expida al respecto.

4.1.4. Tabaquismo.

En la Proposición sobre los Peligros de los Productos de Tabaco para la Salud adoptada por la 40° Asamblea Médica Mundial que se desarrollara en Viena, Austria, en Septiembre de 1988, se expresó entre otros conceptos que “Hay pruebas científicas abrumadoras e indiscutibles sobre el hecho de que los productos de tabaco están vinculados con serias consecuencias adversas para la salud de aquéllos que los usan. Además las sustancias irritantes y dañinas que se desprenden al fumar tabaco pueden crear serios problemas de salud a los no fumadores que se encuentran cerca de los que fuman”.

También que debe instarse a las Asociaciones Médicas Nacionales y a todos los médicos a que adopten una posición combativa ante el uso de los productos de tabaco y den a publicidad la posición adoptada, desarrollar, apoyar y participar en programas para educar al público respecto de los peligros que acarrear los productos de tabaco para la salud, siendo de particular importancia los programas educativos dirigidos específicamente a los niños y a los jóvenes para evitar el uso del tabaco. Los programas para los no fumadores y para los que no usan otros productos de tabaco destinados a evitar su uso, son tan necesarios como los programas destinados a convencer a los fumadores para que dejan de fumar.

En la definición de las políticas del Ministerio de Salud, delineadas en la Resolución 388/2000, se establece que “Un capítulo especial merecerá la lucha antitabáquica. El hábito de fumar aumenta el riesgo de padecer enfermedad coronaria y de accidentes cerebrovasculares en todas las edades pero especialmente entre los jóvenes. El tabaquismo aumenta también los riesgos de una gran variedad de otras enfermedades respiratorias y neoplásicas. Por lo tanto, las políticas sanitarias dedicarán grandes esfuerzos a la disminución del consumo”.

En el Día Mundial sin Tabaco que se celebrara el 31 de mayo de 2001, la Organización Mundial de la Salud (OMS) llamó la atención sobre los riesgos que corren los fumadores pasivos y lanzó un llamado para que se prohíba fumar en los lugares públicos. Asimismo la Organización Panamericana de la Salud (OPS) presentó una campaña por una América Libre de Humo e informó que decenas de miles de personas mueren cada año en el continente por la exposición al humo de tabaco. Dicha campaña fue convenida para generar una mayor conciencia sobre el daño causado por la presencia de humo de tabaco en el ambiente y tiende a movilizar la acción destinada a crear hogares, lugares de trabajo y comunidades libres de humo de cigarrillo.

Como se señalara en el Informe anual de año 2000, 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. En este sentido, a partir de las Resoluciones dictadas por esta Institución, varias reparticiones públicas y educativas dictaron disposiciones restringiendo el hecho de fumar y adoptando medidas de orden interno vinculadas con el tabaquismo.

Durante el periodo que nos ocupa el MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA NACION dictó la Resolución 76/01, por la que en su ámbito “Prohíbe fumar tabaco en cualquiera de sus formas en todos los espacios cerrados y semicerrados cualquiera sea su ubicación geográfica”, invocando en sus considerandos la resolución del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN por la que

exhortó a la ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PUBLICOS a arbitrar las medidas necesarios a fin de atender la problemática del tabaquismo en sus dependencias de atención al público, Administración que dicto la Disposición AFIP N° 958 prohibiendo fumar en el ámbito del organismo.

Actualmente se encuentran en trámite de investigación actuaciones presentadas por varios ciudadanos solicitando la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ante el MINISTERIO DE DEFENSA DE LA NACION, el MINISTERIO DE EDUCACION DE LA NACION y del REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS, vinculadas con el tema de los perjuicios del tabaquismo en los lugares de trabajo.

4.1.5. Vacunas.

La investigación sobre la presunta falta de vacunas incluidas en el programa nacional de vacunación, fue iniciada a instancias del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION en función de que diversas publicaciones daban cuenta de la falta de algunas vacunas comprendidas en el *calendario nacional de vacunación* que afectaba el normal cumplimiento del mismo.

Atento que es el Gobierno Nacional a través del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION el que tiene la responsabilidad de adquirir y distribuir a todas las provincias las dosis necesarias para el cumplimiento del citado calendario, se dictó la *resolución DPN N° 927/00*, de fecha 28 de noviembre de 2000, por la que 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.’* Cabe agregar que dicha resolución fue notificada a todos los MINISTROS DE SALUD provinciales.

Durante el año 2001 se efectuó el seguimiento del tema y se solicitó a los titulares de las carteras provinciales de salud que informasen si cada estado provincial contaba con la provisión suficiente de las dosis de aquellas vacunas que conforman el calendario nacional de vacunación, para satisfacer la demanda correspondiente a la población involucrada y cuáles eran los faltantes. De las respuestas obtenidas resultó que era insuficiente la provisión de las dosis de vacunas que componen el Calendario, para satisfacer la demanda de la población involucrada en las provincias de: *CORDOBA, FORMOSA, JUJUY, LA PAMPA, LA RIOJA, MENDOZA, MISIONES, SAN JUAN, SAN LUIS, SANTA FE, SANTIAGO DEL ESTERO y TUCUMAN.*

Las respuestas muestran, discriminadas por provincia, cuales eran los faltantes denunciados por los responsables sanitarios provinciales. Las mismas se grafican a través del siguiente cuadro:

Provincia	Hepatitis	BCG	Cuadruple	Trip.Bac	Sabin	Trip.Vir	otras faltas
Bs. As.	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Catamarca	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Córdoba	Denuncia falta		Denuncia falta		Denuncia falta	Denuncia falta	Doble y ASaram

Corrientes	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Chaco	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Chubut	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Entre Ríos	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Formosa			Denuncia falta	Denuncia falta	Denuncia falta	Denuncia falta	Doble
Jujuy					Denuncia falta		Doble
La Pampa					Denuncia falta		Doble
La Rioja				Denuncia falta	Denuncia falta		
Mendoza	Denuncia falta				Denuncia falta	Denuncia falta	Antit,
Misiones	Denuncia falta				Denuncia falta		
Neuquen	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Río Negro	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
Salta	s/resp.	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	s/resp	
San Juan				Denuncia falta	Denuncia falta		
San Luis			Denuncia falta	Denuncia falta		Denuncia falta	
Santa Cruz	Tiene	Tiene	Tiene	Tiene	Tiene	Tiene	
Santa Fe					Denuncia falta		
Sgo.Estero			Denuncia falta	Denuncia falta	Denuncia falta	Denuncia falta	Tétanos
T.Fuego	Tiene	Tiene	Tiene	Tiene	Tiene	Tiene	
Tucumán	Denuncia falta				Denuncia falta	Denuncia falta	Antirrábica

Las provincias emitieron sus respuestas desde el 17 de abril de 2001.

Las provincias habían efectuado reclamos a la autoridad nacional mediante comunicaciones telefónicas, envío de fax, notas, e incluso fueron puestos de manifiesto en el seno del COFESA (última reunión realizada entre el 5 y el 6 de abril del 2001, en la provincia de TIERRA DEL FUEGO), habiendo sólo obtenido stocks insuficientes, entregas parciales, con dilaciones y sin regularidad. Por ello, algunas de las autoridades consultadas precisaron que, en tales condiciones, no podrían cumplir con el calendario, priorizando la inmunización de los grupos vulnerables o de riesgo, indicándose, también y en algunos casos, que el estado provincial (*Santiago del Estero, Salta y Tucumán*) procedió a la compra de vacunas.

Agregaron, que esta situación las obligaba a no respetar los cronogramas de vacunación incrementando las *'oportunidades perdidas'* (*Misiones*) o resintiendo la *'concientización de las señoras mamás'* y la no inmunización durante el mes de abril de

menores de un año (*Jujuy*) y optando por hacer selectivos los programas de vacunación, priorizando los grupos de riesgo (*Formosa*) y, finalmente, que la Nación aconsejó extender la exigencia de los certificados escolares de vacunación hasta los meses de abril y mayo (*Santa Fe*) como así que se dosifique la inoculación de vacunas (*Tucumán*). *Córdoba* afirma categóricamente que no se cumple con el cronograma nacional de vacunación, habiendo obtenido respuestas dilatorias por parte de la Nación. Similar situación denuncia *San Luis*.

Ante ello y mediante el dictado de la resolución N° 069/01 de fecha 27 de abril de 2001, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION comisionó a funcionarios de esta Institución a fin de tomar contacto directo con las autoridades nacionales y obtener las explicaciones correspondientes ante la problemática planteada.

De acuerdo con las constancias obrantes en el acta elaborada, en esa oportunidad, el Director Nacional de Atención Primaria de la Nación, a cargo de la Dirección de Epidemiología, confirmó que la compra de las vacunas se realiza a través del Fondo Rotatorio de la ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS) y que hasta el VEINTE (20%) por ciento del total puede adquirirse como stock de seguridad, por licitación que efectúe el Ministerio de Salud y sin perjuicio de otros aspectos que surgen de dicha acta, hubo un reconocimiento *expreso* de que la demanda de las vacunas SABIN y CUADRUPLE se hallaba insatisfecha desde el año 2000. Ello resultó corroborado a través del informe escrito vinculado a la distribución de vacunas del calendario nacional/2001 de cada jurisdicción, del que surge que se cumplió, aproximadamente, con el SETENTA (70%) por ciento de la entrega prevista para el primer trimestre del 2001.

En cuanto a las vacunas restantes, los funcionarios intervinientes señalaron que -por lo menos- se había entregado el CIEN (100%) por ciento de lo previsto por el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN para el mismo período, e indicaron que las necesidades de las provincias se establecen en función de la información que las mismas brindan respecto de la cantidad de 'nacidos vivos' a partir del cual se determina la cantidad de dosis necesarias más un porcentaje de pérdida.

De acuerdo con los antecedentes reunidos, se advirtió que la situación para el año 2001 no había variado sustancialmente respecto de la que se registrara en el último trimestre del año 2000 a lo que se ha sumado la falta de la vacuna SABIN, que -según precisaran las autoridades nacionales consultadas-, es requerida en razón de que circula el virus de la poliomielitis en Africa y en algunos países de América Central (Haití y República Dominicana) pese a que esta enfermedad se encuentra radicada en América desde 1991 y, en nuestro país, desde 1984.

La adquisición de vacunas por parte de las autoridades nacionales se efectúa a través del Fondo Rotatorio de la ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS) y que determina cuáles son las necesidades de cada país o de una determinada región, motivo por el cual si bien la OPS garantiza la calidad y la entrega, no ocurre lo mismo con la *cantidad*.

En el contexto de la globalización, también, queda globalizada la provisión de vacunas, dado que -como se señaló- la cantidad dependerá, entonces, de que otros países o regiones no presenten urgencias que pudieran alterar lo requerido por Argentina. Estas condiciones exigen que nuestro país adopte aquellas otras medidas que contribuyan a

garantizar la provisión, aún en situaciones coyunturales o extremas, de modo de no perjudicar los logros obtenidos a través de esfuerzos realizados en materia de prevención.

De los elementos colectados ha surgido que existen diferencias entre las necesidades trimestrales de dosis de distintas vacunas, según informan las provincias y los datos con que cuenta el Ministerio, por lo que estas cuestiones deben ser suficientemente coordinadas por las partes involucradas, evitando perder de vista que la política sanitaria nacional exige que la autoridad respectiva (la Nación) ejerza un rol conductor activo, detectando las desinteligencias y activando las soluciones que fueran necesarias para que el *Calendario Nacional* pueda llevarse adelante.

Las responsabilidades que surgen comprometen tanto al Estado Nacional como a los estados provinciales que confluyen en el cumplimiento del programa de prevención por excelencia, y en este sentido, en el seno del COFESA, los responsables deberían agotar las instancias que permitan resolver estas cuestiones.

Los Tratados Internacionales adquirieron jerarquía constitucional merced a su inclusión en nuestra Carta Magna (artículo 75, inciso 22 CN), reafirmando el derecho a la salud y por ende a su preservación, y destacando 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. 16.986, 1°/06/00), pactos internacionales que 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 incisos 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.

En consecuencia, se advirtió que el Estado Nacional ha asumido compromisos internacionales explícitos encaminados a promover y facilitar las prestaciones de salud, en el caso de orden preventivo, como lo es la inmunización, debiendo la autoridad sanitaria articular de manera oportuna y suficiente el acceso de la población al calendario nacional de vacunación establecido, por lo que debe evitarse que las situaciones límites pongan en peligro el cumplimiento del referido calendario. Para 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.

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 CONSTITUCION NACIONAL, desalentando de ese modo toda

especulación que pueda no corresponderse con la realidad de la situación, debiendo alentarse el tratamiento preventivo de estas situaciones sanitarias con la necesaria participación del gobierno nacional y los gobiernos provinciales, de modo de generar los mecanismos adecuados para darles solución, teniendo en consideración que el artículo 42 de la Constitución Nacional garantiza el derecho a la protección de la salud y que, asimismo, el artículo 86 de la Carta Magna establece como misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION “...la defensa y protección de los derechos humanos y de los demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución”, por lo que cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION contribuir a preservar los derechos que se reconocen a los ciudadanos en orden a los principios y garantías que consagran la Constitución Nacional y las leyes que rigen en la materia, siguiendo el criterio de colaboración y mancomunada participación de las distintas jurisdicciones en la búsqueda de soluciones destinadas a la protección de la población, sin que esto implique desconocer las responsabilidades que corresponden a cada uno de los niveles.

En tales condiciones, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION dictó la Resolución N° 0071/01, formalizando así una RECOMENDACIÓN al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION para que arbitrara las medidas conducentes a fin de:

- garantizar la adquisición de las dosis de vacunas necesarias para cumplir con el Calendario Nacional de Vacunación, en todo el ámbito de la Nación.
- resolver las faltas coyunturales de alguna de las vacunas que conforman el Calendario.
- evitar que, en el futuro, se configuren hechos que puedan alterar el cumplimiento del Calendario Nacional de Vacunación.
- ejercer el contralor correspondiente a la efectivización del citado Calendario por parte de cada jurisdicción, estableciendo los mecanismos conducentes a tal fin.
- coordinar con las jurisdicciones los mecanismos para establecer las necesidades existentes.
- resolver las situaciones de insuficiencia denunciadas por los estados provinciales, en los casos que así corresponda.

Dicha resolución se puso en conocimiento de los MINISTROS DE SALUD provinciales.

Esta Institución continúa con el seguimiento investigativo del tema de las vacunas incluidas en el programa nacional de vacunación.

4.1.6. Provisión de medicamentos para patologías crónicas o prolongadas.

En virtud de las denuncias registradas en el área de salud sobre la falta de suministro de ciertos medicamentos, indicados en el tratamiento de pacientes ambulatorios con patologías crónicas o prolongadas, carentes de recursos y de obra social, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN promovió en el año 2001 una investigación con el propósito de verificar si el Estado -a través de los organismos competentes- daban respuesta a esa demanda.

De acuerdo a lo manifestado por los denunciantes, las autoridades sanitarias de las provincias y localidades donde residían denegaban la provisión de medicamentos, derivando a los pacientes al área de “Subsidios Personales” del MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LA NACION.

Sin embargo, la investigación efectuada permitió comprobar que ese organismo otorgaba subsidios por “por única vez”, ya que -según aclararon en reiterados informes- esa dependencia no era responsable para cubrir tratamientos médicos prolongados o crónicos.

En virtud de ello, y teniendo en cuenta los casos presentados ante esta Institución donde se encontraba en riesgo la vida y la salud de los afectados, se profundizó la investigación requiriendo informes a los titulares del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION y de DESARROLLO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LA NACION.

El Ministerio de Salud informó que sólo suministraba regularmente medicación “... a través de Programas específicos para ciertas patologías crónicas como Programa Nacional de Lucha Contra los Retrovirus Humano, SIDA y Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS), Programa Nacional de Financiamiento de Tratamientos con Hormona de Crecimiento y Programa Nacional de Control de Cáncer, proveyendo medicación sin cargo... En caso de pacientes con otras patologías crónicas no incluidas en programas nacionales y con expresa denegatoria de la instancia provincial o municipal, este Ministerio deriva el caso al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente, Dirección de Ayuda Social a las Personas, para que se proceda a satisfacer la necesidad requerida”.

Al respecto, mencionó cuáles eran los requisitos y la documentación exigida por la citada Dirección para otorgar un “subsidio personal” o un “subsidio por medicamentos”.

Sin embargo, en la respuesta cursada por el aludido MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LA NACIÓN, la DIRECCIÓN NACIONAL DE EMERGENCIAS SOCIALES (entidad antes mencionada como ‘Dirección de Ayuda Social a las Personas’) puntualizó que “... La asistencia que realiza esta Dirección, tiene carácter subsidiario y supletorio del accionar de los organismos competentes en el ámbito jurisdiccional que correspondan al domicilio del peticionante”. Asimismo, que “En el caso de tratamientos médicos, los mismos se subsidian, en principio, por una sola vez, y por un lapso no mayor a los tres meses”.

En atención a lo expuesto, cabe destacar que la investigación promovida por la Defensoría evidenció que el Estado no cuenta con un sistema ágil de provisión de ciertos medicamentos que garanticen a las personas carentes de recursos con problemas de salud, la prosecución de tratamientos médicos prolongados o de por vida para el recupero de su salud.

Los Ministerios vinculados con la temática -de Salud y de Desarrollo Social de la Nación- no sólo indicaron reiteradamente que eran incompetentes para atender la cuestión planteada sino que, además, se señalaron mutuamente como responsables de dicha atención.

En virtud de ello, esta Institución realiza un seguimiento de la problemática referida, instando a las nuevas autoridades de salud y de acción social a que conjuntamente pongan en marcha un procedimiento que permita a la población afectada acceder a los medicamentos que requieren, de manera regular y gratuita.

4.1.7. *Leptospirosis.*

La Defensoría promovió una actuación, a los efectos de investigar sobre las causas que originaron el brote de *leptospirosis* que se registró en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, puntualmente en la localidad de Quilmes, y respecto de las medidas dispuestas por los organismos de salud competentes en procura de proteger la salud de la población afectada.

Si bien de los recortes periodísticos surgía que las autoridades sanitarias competentes habían iniciado acciones para atender el problema (por ejemplo: desratizaron las zonas más afectadas), se solicitaron informes a los organismos involucrados.

La MUNICIPALIDAD DE QUILMES indicó en la respuesta cursada cuál era el alcance del brote como el número de personas afectadas con diagnóstico positivo por pruebas de laboratorio (57 casos). Al respecto y sobre las causas del brote, indicó que “*La característica en común de los focos epidemiológicos tiene como variables ser zonas de población con NBI, zonas inundables, falta de cloacas y aguas servidas*”.

Con relación a las medidas implementadas para paliar la situación, mencionó dos líneas de acción. La primera dirigida a la población afectada (tratamiento de los pacientes y medidas de prevención para la población en riesgo), y la otra destinada al medio ambiente (desratización, recolección de basura, tratamiento de arroyos, etc.).

Por otra parte, el funcionario dio cuenta de la intervención de los Ministerios de Salud de la Nación y de la Provincia de Buenos Aires, cuyas acciones se centraron en la provisión de insumos y de medicación para tratar a las personas afectadas y para llevar adelante las tareas de saneamiento ambiental.

La información aportada por el MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES coincidió con la brindada por el municipio, en cuanto a los datos de la población en riesgo y a las medidas implementadas para atender la situación. Sin embargo, con referencia a las posibles causas del brote, hizo hincapié en el contacto de un grupo de personas con agua y barro contaminado con la bacteria *Leptospira*.

El MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN informó que “... *durante los meses de marzo, abril y mayo, son los meses donde se concentran la mayor cantidad de casos y guarda relación con ser ésta, la época de lluvias, y por lo tanto, el momento donde se producen inundaciones y la gente se ve obligada a dejar sus casas por la crecida de las aguas y también los roedores, reservorio natural de la enfermedad, buscan lugares secos, ya que la crecida de las aguas también afecta sus cuevas y de esta manera, las personas se hallan más en contacto con los roedores, específicamente con la orina de los mismos, que es a través de la cual eliminan las leptospiras*”.

En cuanto a la intervención de ese Ministerio, indicó: “... *ha acompañado a las distintas jurisdicciones brindando asesoramiento técnico, en cuanto al tratamiento, medidas de cuidado del medio ambiente, control de roedores, cartillas informativas, asesoramiento a la población*”.

Por último, la POLICÍA FEDERAL ARGENTINA informó en su respuesta sobre el depósito de automóviles ubicado en el barrio de Villa Lugano, espacio que debido a las condiciones en que se encuentra podría afectar el medio ambiente y poner en peligro la salud de la población, que solamente se encarga de la “custodia” de los autos, aclarando que

“deberán los órganos competentes decidir su destino para prevenir situaciones como el que motiva la presente”.

Sin detenernos en precisar dónde puso el acento cada organismo con relación al origen de la problemática que nos ocupa, resulta pertinente rescatar el informe producido por el Intendente de la Municipalidad de Quilmes, ya que allí se indicó que *“La característica en común de los focos epidemiológicos tiene como variables ser zonas de población con NBI, zonas inundables, falta de cloacas y aguas servidas”.*

Con respecto al curso de la investigación, y con el propósito de comprometer a otros organismos, cabe mencionar que se solicitó la intervención de las DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES y de QUILMES.

4.1.8. Sida.

La Sociedad Argentina de Sida -Filial Córdoba- solicitó la intervención de la Defensoría por la falta de entrega de cierta medicación indicada en el tratamiento del virus HIV/SIDA.

En una primer instancia se solicitaron informes al Programa Nacional de Lucha contra los Retrovirus Humanos/Sida, entidad que contestó indicando que los laboratorios no habían entregado los medicamentos en tiempo y forma, debido a que se habían presentado impugnaciones en los expedientes que tramitaban la adquisición de las drogas.

En virtud de la información obtenida, y considerando que la problemática planteada afectaba la salud y la vida de los pacientes con HIV/SIDA que dependían del Estado para acceder a la medicación, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN formuló una recomendación al entonces titular del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, a los fines de que -sin dilación- adoptase las medidas del caso para regularizar la provisión de las drogas indicadas en el tratamiento del HIV/SIDA. Asimismo, se puso en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA sobre todos los antecedentes de esta investigación.

Actualmente se solicitaron informes ampliatorios al MINISTRO DE SALUD DE LA NACIÓN, para que indique cuál es la situación que se registra en este momento, relativa al suministro de las drogas y los insumos requeridos para el control y tratamiento del HIV.

4.1.9. Fiebre Hemorrágica Argentina (FHA).

A fin de establecer cuál fue la actividad desplegada por esta Institución respecto de la FHA, se transcribe a continuación el Informe elaborado al respecto que fuera presentado en el contexto de la causa judicial que se sigue (N° 31.777/1996, caratulada: ‘VMC c/ Estado Nacional, M° de Salud y Acción Social s/ amparo ley 16.986’.

Ver el informe completo en el Anexo I de este Capítulo.

4.2. Sistemas de Seguridad Social.

4.2.1. Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) - PAMI.

El derecho a tener una vida de calidad aceptable, a merecer un trato respetuoso, a ser auxiliado en las enfermedades y en otros infortunios, no se ha convertido, lamentablemente, en un hecho natural para la sociedad y menos aún para los integrantes de ese sector de la población que es beneficiaria del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP-PAMI).

Los temas de las denuncias llegadas a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN durante el período que nos ocupa no difieren en su contenido de los que durante años se vienen repitiendo como de mayor impacto social, los que fueron detallados precedentemente (Punto 1.2. Temática de la Introducción).

La situación de los beneficiarios del Instituto ha atravesado diversas dificultades que no han permitido a este organismo cumplir debidamente con su objeto principal (conf. ley 19.032). A través de los informes anuales 1994/2000 fueron señaladas distintas disfuncionalidades. Los correctivos respectivos, en muchos de los casos, aún no han sido implementados. Esta situación sólo redundó en perjuicio de los beneficiarios, es decir, de aquellos cuya protección se previó al tiempo de disponer la creación del Instituto.

En el Anexo II de este Capítulo obra el respectivo INFORME A LA COMISIÓN BICAMERAL PERMANENTE DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN DEL H. CONGRESO DE LA NACIÓN.

4.2.2. Instituto Obra Médica Asistencial -IOMA-

En el curso del año que se informa se tramitaron denuncias que involucraron al IOMA, por diversas cuestiones relativas a la prestación de los servicios de salud. Si bien el organismo no se encuentra directamente bajo la competencia de esta Defensoría, atento su carácter provincial, esta Institución dio curso a las denuncias en virtud del derecho a la salud afectado.

En general las denuncias tramitadas se vincularon con la interrupción de determinadas prestaciones médico-asistenciales, con la baja de determinados centros de salud como prestadores del Instituto y con la demora en el pago de reintegros.

En cada caso se solicitaron informes a la entidad, en procura de conocer los motivos del conflicto y, principalmente, en pos de que procuren su resolución.

4.2.3. Atención de discapacitados.

Se ha recibido un caudal significativo de denuncias referidas a la deficiente cobertura prestada por las obras sociales a las personas con discapacidad.

Si bien el marco legal vigente -leyes 22.431 y 24.901 y modificatorias- prevé una cobertura integral prestacional, en favor de que los afectados accedan a los debidos tratamientos de rehabilitación, la realidad demuestra -en base a las denuncias a diario recibidas- que los agentes del seguro de salud no prestan los servicios requeridos.

Cabe mencionar que las obras sociales argumentan que la cobertura que prestan es irregular o insuficiente debido a la falta de apoyo financiero por parte de la Administración de Programas Especiales (APE).

Actualmente se está investigando sobre el particular, es decir sobre la responsabilidad que la cabe a la citada Administración para financiar los tratamientos que demanda la población discapacitada, que cuenta con una obra social.

4.3. Sistema de Medicina Prepaga.

4.3.1. Marco legal.

La ley 24.754 de “*Medicina Prepaga*”, sancionada en el año 1996, obligó a las entidades de medicina prepaga a cubrir -como mínimo- las mismas “prestaciones obligatorias” dispuestas para las obras sociales que integran el sistema de salud. Esas “prestaciones obligatorias” habían sido detalladas en el denominado *PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO -PMO-*, conforme la Res. N° 247/96 MSyAS, modificada posteriormente por las Res. MS Nros. 939/00 y 1/01.

Sin perjuicio del marco legal vigente, la experiencia del área de salud permitió comprobar en el curso de diversas investigaciones que la ley no se cumplía adecuadamente, en gran medida por la falta de una autoridad de aplicación de tales normas; es decir, por la falta de un organismo de control de las prepagas, fundamentalmente, en cuanto al cumplimiento del PMO.

Cabe mencionar que en el trámite de las actuaciones esta Institución no sólo solicitó informes a la prepaga involucrada en la denuncia, sino que, además, requirió paralelamente la intervención de la DIRECCION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR competente, de acuerdo al ámbito de residencia del afectado, ya que -a partir de las atribuciones conferidas por la ley 24.240 de “Defensa del Consumidor”- esas entidades podían citar a las partes en procura de resolver los conflictos planteados.

Esta Institución también recomendó a la autoridad competente de aplicación de la ley 24.240 -ante graves casos de salud- la prosecución del procedimiento previsto en esa norma, a los efectos de que, mediante la sanción correspondiente, la prepaga involucrada prestara los servicios de salud solicitados contemplados en el PMO.

4.3.2. Falta de control.

Atento a lo mencionado precedentemente -referido a la falta de control del accionar de las prepagas- y, por otro lado, considerando el caudal de denuncias vinculadas con esa cuestión, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN promovió en el curso del año 2001 una investigación macro, teniendo en cuenta los antecedentes recabados por el área de salud.

En este sentido, cabe señalar que oportunamente el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN propuso al HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN la modificación de la ley 24.754, de acuerdo con el siguiente texto: “*ARTICULO 1°: Sustitúyese el artículo 1° de la ley N° 24.754 por el siguiente: A partir del plazo de 90 días de promulgada la presente ley, las empresas o entidades que presten servicios de medicina prepaga deberán cubrir,*

como mínimo en sus planes de cobertura médico asistencial las mismas “prestaciones obligatorias” dispuestas para las obras sociales, conforme lo establecido por las leyes 23.660, 23.661 y 24.455, y sus respectivas reglamentaciones. La SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, o el organismo que la sustituya o reemplace, será la autoridad de aplicación de la presente ley, quedando las entidades comprendidas vinculadas con el otorgamiento de las prestaciones que el citado organismo determine, en orden a las normas aludidas y a las que en su consecuencia se hubieren dictado”.

A los efectos de complementar esas acciones, se promovió en el 2001 la actuación de oficio antes aludida en cuyo trámite se solicitaron informes al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION, en virtud que se propiciaba una reforma en el sistema de salud (por ejemplo: la modificación del PMO) que, en modo alguno, parecía apuntar a establecer mecanismos de control sobre el accionar de las prepagas.

De los informes obtenidos, cotejados con aquéllos enviados por las Comisiones de Salud del HCN, pudo verificarse que se encuentran bajo tratamiento y evaluación, precisamente en el HCN, proyectos de reforma de la ley 24.754, los cuales contienen -en su mayoría- el establecimiento de una autoridad de aplicación y control de las prepagas. Esta Institución continua en el presente año con un seguimiento de la temática planteada.

4.3.3. Tipologías de denuncias.

Como ya se ha mencionado, las denuncias más frecuentes que involucran a entidades de medicina prepa se refieren a la falta de cobertura de prestaciones médico-asistenciales contempladas en el PMO.

En el trámite de esas actuaciones se solicitaron informes a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, a los efectos de conocer con precisión la cobertura obligatoria para, en los casos que corresponda, instar a la prepa el otorgamiento de la cobertura debida según la normativa vigente.

También se registraron denuncias relativas al incremento de cuotas, la aplicación de cláusulas abusivas, la falta de acceso a prestaciones de alta complejidad, la denegatoria en incorporar afiliados que denuncian determinadas patologías preexistentes, el cambio compulsivo a planes de salud inferiores, la baja de afiliados al registrarse una mora en el pago de las cuotas, etc.

En la mayoría de estos casos, la Defensoría estimó procedente derivar las quejas a las Direcciones de Defensa del Consumidor competentes, atento a las atribuciones conferidas por la ley 24.240.

5. Actuaciones Iniciadas de Oficio.

El Area de Medio Ambiente, Administración Cultural, Sanitaria y Educativa, durante el curso del año 2001, inició las *investigaciones de oficio* que se enuncian a continuación.

- salvaguardia del medio ambiente en los aeropuertos concesionados del sistema nacional de aeropuertos (00309/01)
- aumento de cuotas por parte de empresas de medicina prepa (00376/01)

- suspensión de exámenes en la Universidad Abierta Interamericana de la Ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe (03517/01)
- brote de leptospirosis en la Provincia de Buenos Aires (04282/01)
- medidas dispuestas por el Estado para el control del accionar de las empresas de medicina prepaga (04350/01)
- presunta falta de provisión regular de medicamentos a personas carentes de recursos y obra social (05111/01)
- supuestas irregularidades en el manejo de la reserva natural Otamendi (07195/01)
- presunto cierre de bases en la Antártida Argentina (09020/01)
- presunta imposición el IVA a la importación de sustancias destinadas al tratamiento de pacientes hemofílicos (09123/01)
- eventuales riesgos a la población por el paso de un tren carguero (11215/01)
- eventual afectación de la actividad que realiza la ANLIS (12049/01)
- eventual afectación del funcionamiento del PROGRAMA FEDERAL -PRO.FE.- (12629/01)

6. Recomendaciones.

A la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS:

Se le recomendó que adopte las medidas conducentes para que, al momento de llevarse a cabo el CENSO NACIONAL DE POBLACION HOGARES Y VIVIENDAS 2001, se instrumente: la distribución, a la población censada, de un folleto informativo y explicativo sobre la ablación de órganos y materiales anatómicos de su propio cuerpo en los términos del artículo 19 de la Ley N° 24.193, elaborado por el INSTITUTO NACIONAL UNICO COORDINADOR DE ABLACION E IMPLANTE (INCUCAI); la entrega de un formulario en el que consten los datos pertinentes, con el objeto de que las personas capaces mayores de 18 (dieciocho) años, con posterioridad al acto del censo, si así lo quisieran, puedan completarlo manifestando su voluntad expresa de autorizar o negar, para después de su muerte, la donación de sus órganos y con la indicación de que el trámite quedará concluido con la concurrencia ante la Autoridad Competente en los términos de la ley citada y normas complementarias.

Asimismo, se le indicó que la instrumentación debía considerar la coordinación de los organismos involucrados al efecto, como asimismo la disposición de los recursos económicos necesarios para su concreción.

Al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION:

Se le recomendó las medidas necesarias para que se dicte la norma que permita el *registro e identificación* de los productos alimenticios aptos para el consumo de personas celíacas, conforme fuera previsto por los artículos 1° y 3° de la ley 24.827, modificada por la ley N° 24.953, informando sobre el particular en el término de QUINCE (15) días.

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para posibilitar la prosecución y culminación del proceso de elaboración local de la vacuna CANDID 1, proveyendo al *INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES VIRALES HUMANAS "DR. JULIO I. MAIZTEGUI"* de los insumos y del personal que requiere para "... *escalar la producción de manera de lograr lotes más voluminosos para proveer a la población*".

Asimismo, se puso el asunto en conocimiento de la *JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS*.

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para regularizar la provisión de los medicamentos específicos indicados en el tratamiento del HIV/SIDA, y de aquéllos destinados a tratar enfermedades denominadas 'oportunistas', entregando -en tiempo y forma- las partidas de drogas requeridas por las autoridades sanitarias provinciales y atender la situación puntual planteada por las autoridades sanitarias de la Provincia de Santa Fe, proveyendo la medicación solicitada, conforme los pedidos elevados periódicamente por el *Programa Provincial de ETS Y SIDA*.

La resolución dictada fue puesta en conocimiento de la *DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE*.

Se le recomendó que arbitre las medidas conducentes para *garantizar la adquisición de las dosis de vacunas necesarias para cumplir con el Calendario Nacional de Vacunación en todo el ámbito de la Nación; resolver las faltas coyunturales de alguna de las vacunas que conforman el Calendario; evitar que, en el futuro, se configuren hechos que puedan alterar el cumplimiento del Calendario Nacional de Vacunación; ejercer el contralor correspondiente a la efectivización del citado Calendario por parte de cada jurisdicción, estableciendo los mecanismos conducentes a tal fin; coordinar con las jurisdicciones los mecanismos para establecer las necesidades existentes y resolver las situaciones de insuficiencia denunciadas por los estados provinciales, en los casos que así corresponda*.

La resolución dictada fue puesta en conocimiento de los *MINISTROS DE SALUD PROVINCIALES*.

Se le recomendó que arbitre las medidas conducentes para dejar sin efecto la *resolución N° 303/01*, del registro de ese organismo y su modificatoria la *resolución N° 368/01*, del mismo registro. Asimismo, se dispuso elevar la resolución para conocimiento de la *COMISION BICAMERAL PERMANENTE DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA NACION* y, por su intermedio, para conocimiento de las Comisiones de ambas Cámaras Legislativas con competencia en la materia.

Se le recomendó que asuma la intervención que le compete en cuanto a la observancia de las obligaciones de contralor y fiscalización que la *SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD* tiene asignadas como Organismo de Control de las Obras Sociales y Agentes del Seguro de Salud.

A la SECRETARÍA DE ATENCIÓN SANITARIA del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN:

Se le recomendó la urgente formación de un nuevo Tribunal para que evalúe a un médico que se encontraba realizando una residencia en un instituto dependiente de esa Secretaría y se ordenó la realización de la información sumaria correspondiente de

conformidad con las previsiones contenidas en el decreto 467/99, teniendo en cuenta el dictamen N° 314/01 producido por la DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION.

A la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSS):

Se le recomendó que efectúe un seguimiento de una situación determinada a fin de verificar el cumplimiento por parte de OSDE de las medidas dispuestas oportunamente por ese organismo de control, sustanciando -en el supuesto que corresponda- el procedimiento sancionatorio previsto por la normativa vigente.

Se le recomendó que efectúe un riguroso seguimiento del caso (v. recomendación formalizada a la OSPERYH) y, principalmente, sobre el accionar de la obra social involucrada, con el propósito de garantizarle a la persona afectada la prestación médica indicada para el recupero de su salud.

Se le recomendó que efectúe un seguimiento del caso planteado, en pos de garantizarle a la afectada el acceso a las prestaciones de salud que corresponden (v. recomendación formalizada a la OSDE con relación al PMO).

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para analizar la situación de la citada obra social, tanto en la adecuación de las normas en cuestión como respecto de las denuncias realizadas por la Asociación de Profesionales Docentes Jubilados y Pensionados de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CORDOBA (v. recomendación formalizada a la DASPU).

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para efectuar un seguimiento del presente caso, a los efectos de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de discapacidad por parte de la obra social involucrada y su prestador (v. recomendación formalizada a la OSDIC y SWISS MEDICAL GROUP).

Se le recomendó que arbitre las medidas conducentes para analizar la posibilidad de que los beneficiarios del Sistema Nacional de Seguro de Salud, puedan ejercer la opción antes del plazo fijado por el artículo 14 del decreto N° 504/98, cuando medie acuerdo de la Obra Social a la que se encuentren afiliados.

Se le recomendó que adopte las medidas pertinentes evaluando y resolviendo la actitud asumida por la OBRA SOCIAL DEL PERSONAL DE EDIFICIOS DE RENTA Y HORIZONTAL (OSPERYH), en cuanto al incumplimiento de afiliar en tiempo oportuno a los monotributistas que le fueron adjudicados o que hubieren ejercido la opción a su favor.

A la ADMINISTRACION DE PROGRAMAS ESPECIALES (APE):

Se le recomendó que disponga las medidas necesarias para otorgar el apoyo financiero solicitado por OSPERYH, a fin de que se pueda llevar a cabo el implante coclear conforme lo previsto en la Res. N° 1/98 APE. (v. recomendación formalizada a la OSPERYH).

Al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP):

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para evaluar las consideraciones

efectuadas por el beneficiario J.C.M.R., 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 revisar 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 en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION la resolución dictada.

Se le recomendó que se resuelva favorablemente y se concrete la entrega del repuesto de la prótesis, de acuerdo a la que tiene implantada una beneficiaria y conforme la descripción efectuada por su médico tratante.

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para revisar la medida adoptada en un caso concreto, en favor de garantizarle a dos beneficiarias el acceso al tratamiento médico y farmacológico indicado por su centro tratante; y tomar contacto con los profesionales del Hospital de Clínicas "José de San Martín" para ampliar la información correspondiente sobre los beneficios de la medicación solicitada en este caso.

Se le recomendó que adopte las medidas conducentes para dar una adecuada y oportuna respuesta a los afiliados que requieran elementos de prótesis y ortesis tendientes a mitigar la situación disvaliosa por la que pudieren atravesar, evitando demoras innecesarias y la repetición de situaciones como la referida.

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para solucionar -con carácter URGENTE- la situación planteada respecto de un beneficiario, vinculada con la provisión de la medicación oncológica necesaria para cumplir con el tratamiento indicado por los profesionales responsables, evitando someter al citado a la realización de trámites que pudieran demorar el suministro y, en consecuencia, la realización del mentado tratamiento; a dirimir las divergencias que pudieran existir entre las prescripciones que realizan los oncólogos tratantes y el Instituto, tomando éste -a través del área competente- inmediata intervención de modo de dilucidar las mismas, estableciendo contacto directo con aquéllos para que no sean los pacientes los que deban trajinar en pos de conseguir el medicamento oncológico indicado; a cumplir adecuadamente con el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (PMO), de modo de reconocer todas las terapias aceptadas por las Sociedades Científicas en cada una de las especialidades médicas, ya que dicho Programa no prevé exclusiones respecto de la cobertura de la medicación oncológica.

Asimismo, se puso el asunto en conocimiento del MINISTRO DE SALUD DE LA NACION.

Se le recomendó que, respecto de sus afiliados trasladados de otras Delegaciones a la Ciudad de Buenos Aires para la realización de prácticas médicas, diagnósticas y/o terapéuticas, arbitre los medios a su alcance para: determinar fundadamente, por medio de las correspondientes evaluaciones médicas realizadas por especialistas en la Capital Federal, cuál es la situación de cada paciente, previo a establecer si persiste o no la necesidad de continuar su tratamiento en esta ciudad; informar fehacientemente a cada beneficiario involucrado el resultado de la evaluación realizada, de acuerdo con las pautas de la resolución; establecer las condiciones adecuadas para que quienes deban regresar a sus lugares de origen, porque la evolución de su tratamiento así lo aconseje, regresen de la manera menos traumática posible.

Asimismo, se le recomendó que, con relación al tratamiento de los traslados que se dispongan en lo sucesivo, que adopte las medidas conducentes para: informar a los involucrados, en forma oportuna, detallada, eficaz y suficiente sobre las condiciones, características, modalidades del traslado y de las prestaciones a brindarse; coordinar y efectuar el control de gestión de las prestaciones de hospedaje, alimentación y traslado, dando respuesta adecuada a cada situación concreta y realizando los señalamientos correspondientes, en tiempo y forma, ante todo incumplimiento o desviación, a la empresa que las brinda.

Se puso la cuestión en conocimiento del MINISTRO DE SALUD DE LA NACION.

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para solucionar -con carácter urgente- la situación planteada respecto de otro beneficiario, quien presenta en su ojo derecho una catarata completa, disponiendo se concrete la intervención quirúrgica con implante de lente intraocular prescrita por su médico tratante.

A la ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DIRECTOS EMPRESARIOS (OSDE):

Se le recomendó que arbitre las medidas del caso para dar riguroso cumplimiento a lo dispuesto por la *SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD*, en el trámite del expediente n° 22.674/01 SSSALUD.

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para autorizar la cobertura integral de la práctica quirúrgica indicada a una afiliada (*mastoplastía*), conforme lo dispuesto por el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (Res. N° 939/00_MS).

A la OBRA SOCIAL DEL PERSONAL DE EDIFICIOS DE RENTA Y HORIZONTAL (OSPERYH):

Se le recomendó que arbitre con premura todos los medios a su alcance para que una afiliada acceda al implante coclear indicado por su médico tratante, acordando con la *SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD* y la *ADMINISTRACION DE PROGRAMAS ESPECIALES* las instancias a seguir para cumplimentar los trámites correspondientes.

Asimismo, el asunto fue puesto en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION.

A la OBRA SOCIAL DEL PERSONAL DIRECTIVO DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION (OSDIC) y al prestador SWISS MEDICAL GROUP:

Se le recomendó que, conjuntamente, adopten las medidas necesarias para: garantizarle a un beneficiario el acceso al conjunto de las prestaciones que requiere en el marco de su tratamiento de rehabilitación; disponer la continuidad de la cobertura integral de la terapia ocupacional y fisio-kinesioterapia que actualmente realiza el nombrado; autorizar la cobertura del tratamiento psicológico indicado.

A la OBRA SOCIAL UNIVERSITARIA DASPU:

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para adecuarse a la normativa

vigente, realizando las presentaciones correspondientes ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSS).

A la OBRA SOCIAL PARA EL PERSONAL DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS:

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para saldar la deuda que sostiene, en concepto de 'Ayuda Económica por Internación Geriátrica', respecto de una paciente.

A la empresa de medicina prepaga NIVEL SALUD S.A.:

Se le recomendó que disponga -con premura- los medios a su alcance para cubrir íntegramente la práctica quirúrgica requerida por una afiliada, conforme lo dispuesto por el PROGRAMA MÉDICO OBLIGATORIO.

Asimismo, se puso la resolución en conocimiento de la SECRETARIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEL CONSUMIDOR del MINISTERIO DE ECONOMIA DE LA NACION, para su consideración e intervención, en virtud de las disposiciones contenidas por la ley 24.240.

A MEDICUS S.A. DE ASISTENCIA MEDICA Y CIENTIFICA:

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para cubrir íntegramente las prácticas médicas indicadas a una afiliada por los profesionales tratantes -*mastectomía* y *mastoplastía*-, conforme lo dispuesto por el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (Res. N° 939/00-MS).

Asimismo, se puso la cuestión en conocimiento de la DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR del GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES.

Al PROGRAMA FEDERAL DE SALUD (PRO.FE.):

Se le recomendó que arbitre los medios a su alcance para convenir con la gerenciadora AGRUPACION SALUD INTEGRAL un procedimiento de provisión regular de la medicación requerida por una paciente.

La resolución fue puesta en conocimiento del MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LA NACION.

Se le recomendó que arbitren los medios a su alcance a fin de brindarle a un beneficiario el conjunto de las prestaciones que requiere para cumplimentar adecuadamente el tratamiento de rehabilitación indicado por los centros tratantes, según lo dispuesto por la normativa vigente en la materia.

La resolución dictada fue puesta en conocimiento del MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE DE LA NACION.

Al INSTITUTO DE TISIONEUMONOLOGIA 'PROF. DR. RAUL VACCAREZZA'
(dependiente de la Facultad de Medicina de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE BUENOS AIRES):

Se le recomendó que adopte las medidas necesarias para informar a la población que allí se asiste que los bonos contribución son de carácter voluntario, destinados al sostenimiento de los servicios que se brindan y que la imposibilidad de afrontar el valor de los mismos en modo alguno imposibilita el acceso de los pacientes a la atención correspondiente.

A la DIRECCION NACIONAL DE COMERCIO INTERIOR:

Se le recomendó que sin más dilación ejecute la medida de no innovar que fuera dispuesta con fecha 31 de agosto de 2000 en el trámite del expediente n° 063-000597/2000, con el objeto de que la empresa de medicina prepaga TOTAL MEDICA S.A. preste inmediata cobertura de los estudios de pre-trasplante renal requeridos por una paciente.

El asunto fue puesto en conocimiento del señor MINISTRO DE ECONOMIA DE LA NACION.

Asimismo, se remitió copia autenticada de las piezas de interés de la actuación respectiva a la FISCALIA NACIONAL DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS, en función de lo estatuido por los artículos 45, inciso a), y 49 de la Ley 24.946.

Al MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA NACIÓN:

Se le recomendó que previo a la aprobación de Carreras de Especialización para Médicos, se establezca un procedimiento de colaboración con el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN a fin de coordinar cuáles son aquellas especialidades que tendrán validez nacional en orden a la normativa citada.

Se le recomendó que arbitre los medios conducentes para que: con relación a los contratos que vinculan a la FUNDACION IBEROAMERICANA DE ESTUDIOS SUPERIORES y la ASOCIACION INTERAMERICANA DE ALTOS ESTUDIOS, en el marco del expediente N° 568/01 del registro de SECRETARIA DE EDUCACION SUPERIOR DE LA NACION, proceda a su análisis en orden a las previsiones contenidas en el artículo 62 de la ley N° 24.521; respecto de las Universidades Privadas, durante el lapso de funcionamiento provisorio, efectúe un seguimiento riguroso de su evolución, teniendo especialmente en consideración las recomendaciones que formule la CONEAU, para evitar la reiteración de situaciones similares a las descriptas a través de los considerandos de la presente resolución.

Asimismo, se puso la resolución en conocimiento de la COMISION NACIONAL DE EVALUACION Y ACREDITACION UNIVERSITARIA (CONEAU) y de la UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA (UAI).

Se le recomendó al MINISTERIO DE EDUCACION DE LA NACION que en el seno del CONSEJO FEDERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN se adopten los mecanismos apropiados para coordinar el control de los cursos a distancia y la validez de los títulos que se emitan.

Al Consejo Directivo de la FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, dependiente de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES:

Se le recomendó la modificación de la *resolución (CD) N° 536/99*, a fin de que los aspirantes al Curso de Técnico en Laboratorio Dental, que tengan terminados los estudios secundarios, puedan inscribirse en dicho Curso sin necesidad de presentar exclusivamente el título secundario legalizado.

Al DECANO de la FACULTAD DE MEDICINA de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES:

Se le recomendó abstenerse de otorgar el título de “Médicos Especialistas” en aquellas especializaciones que carecen de reconocimiento oficial, de validez nacional y no se encuentran dentro de las especialidades reconocidas por el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION, de conformidad con las prescripciones contenidas en las leyes Nos. 17.132 y 23.873.

A la FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES:

Se le recomendó la adopción de las siguientes medidas: revisar la particular situación de los alumnos que cursaron la Carrera de Especialización en Diagnóstico y Evaluación Ambiental en el CIMEBA durante los años 1997/98, decretando por ésta única vez la equivalencia entre ambas carreras y otorgándoles a los involucrados el certificado correspondiente, y se evite publicitar, dentro de la oferta de posgrados de esa Facultad, cursos que no están autorizados ni cuentan con el aval de la Universidad de Buenos Aires.

A la FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES:

Se le recomendó que reconozca a la equivalencia entre la materia “Introducción al Conocimiento de la Sociedad y el Estado” y la materia “Historia Económica y Social Argentina” que se encontraba vigente al momento de ingreso de algunos alumnos en la Facultad de Ciencias Económicas.

Al RECTOR de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL:

Se le recomendó que se adopten las medidas necesarias para otorgar al alumno del Instituto Nacional Superior del Profesorado Técnico, el título que le correspondía de ‘Profesor en Disciplinas Industriales en concurrencia con el título de grado’.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA:

Se le recomendó que adecue a las normas vigentes la carrera de ‘Magister en Ambiente Humano’ o que la excluya de la oferta académica de esa Universidad, instándola a que situaciones como las descripta no vuelvan a verificarse.

Asimismo, se impuso de los antecedentes del caso al MINISTERIO DE EDUCACION DE LA NACION y a la COMISION NACIONAL DE EVALUACION Y ACREDITACION UNIVERSITARIA para que adopten las medidas que considere pertinentes.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE

Se recomendó al CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE, la pronta resolución del recurso jerárquico interpuesto por una alumna cuyo trámite se sigue a través del expediente N° 70374.

Al SECRETARIO DE CULTURA Y COMUNICACIÓN DE LA NACION:

Se le recomendó la adopción de las siguientes medidas: se dé respuesta formal a la solicitud del interesado en el contexto del expediente N° 8051/99; se extremen los recaudos tendientes a analizar la viabilidad de conferir los fondos necesarios para la publicación del mismo, estimados en PESOS DOS MIL TRESCIENTOS DOS (\$2.302), ello dada la importancia que el trabajo del señor PLATERO tiene para la identidad cultural de los argentinos y se inicien las investigaciones administrativas que se consideren pertinentes, a fin de deslindar las responsabilidades emergentes en el trámite dado a la presentación del interesado.

A la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES DE LA NACIÓN:

Se le recomendó la adopción de las medidas necesarias a fin de que, previo a la instalación de antenas emisoras de radiofrecuencias y microondas, se evalúe de conformidad con la Resolución MSAS N° 202/95 la inocuidad de las mismas hacia la población afectada. Asimismo, se le indicó que se establezcan los procedimientos que permitan comprobar que las antenas ya instaladas cumplen con lo previsto por la resolución mencionada en el artículo anterior.

A la SECRETARÍA DE DESARROLLO SUSTENTABLE Y POLÍTICA AMBIENTAL DE LA NACIÓN:

Se le recomendó que adopte -con carácter urgente- las medidas tendientes a implementar programas de recolección diferenciada de todo tipo de pilas, baterías y acumuladores y a dictar y proponer normas específicas que puedan ser cumplidas por la sociedad, estableciendo los mecanismos que resulten idóneos para que las respectivas autoridades de aplicación puedan efectuar un eficiente contralor.

Se recomendó a la SECRETARÍA DE DESARROLLO SUSTENTABLE Y POLÍTICA AMBIENTAL DE LA NACIÓN que adopte, *con urgencia*, las medidas necesarias para crear un marco regulatorio que dé seguridad jurídica a los usuarios y recicladores de cartuchos de tinta y toner y se comunicó la presente a la SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE DEL GOBIERNO de la CIUDAD DE BUENOS AIRES.

A la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE:

Se le recomendó la adopción de las siguientes medidas: efectuar un relevamiento de los carteles que se yerguen sobre terrenos concesionados a la empresa FERROVIAS S.A.C. y se encuentran adyacentes a la AUTOPISTA ILLIA; establecer si los carteles relevados cumplen o no con la normativa nacional y de la Ciudad de Buenos Aires vigente; intimar a la empresa concesionaria a cumplir con el Contrato de Concesión y a que retire todo cartel que se encuentre en contradicción con la normativa aplicable; coordinar con los organismos

pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, mecanismos de colaboración para que se cumpla la legislación en vigor en cuanto a los aspectos señalados.

Al COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSION:

Se recomendó al COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN (COMFER) que adopte un criterio unificado acerca de cómo evaluar los contenidos de los programas televisivos que se difunden en el horario de protección al menor.

7. Exhortaciones.

A la SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE de la PROVINCIA DE SALTA:

Se la exhortó a que asegure la estricta observancia, por parte de la MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SALTA, de los principios que estipula la Ley Provincial N° 7070 y las ordenanzas municipales, en resguardo del patrimonio público ambiental con especial referencia al Parque San Martín de la ciudad de Salta.

Se puso en conocimiento de esta resolución a la MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SALTA.

A la DIRECCION NACIONAL DE PROGRAMACION Y COORDINACION INSTITUCIONAL, MINISTERIO DE EDUCACION DE LA NACION:

Se la exhortó a que contemple, teniendo en cuenta el contexto socio-económico imperante, la especial situación de los interesados que adeudan pagos del crédito educativo con miras a buscar una solución satisfactoria para ambas partes.

A la SECRETARÍA GENERAL de la GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES:

Se la exhortó a articular las medidas conducentes, a través de los organismos competentes, para evitar que continúe la contaminación en la localidad de Maximo Paz, Partido de Cañuelas, y proceder a la remediación del predio mencionado.

Al MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA de la PROVINCIA DE JUJUY:

Se le exhortó a la urgente adopción de las medidas necesarias para que se actualice la ley provincial N° 4528/90, permitiéndose el ingreso a la carrera docente de quienes posean título universitario, aun cuando carezcan del secundario; ello, de acuerdo a las previsiones del artículo 7° de la ley N° 24.521.

Asimismo, se puso la resolución en conocimiento de la LEGISLATURA de la PROVINCIA DE JUJUY para que se adopten las medidas que consideren pertinentes en orden al exhorto producido.

Al MINISTERIO DE GOBIERNO JUSTICIA Y EDUCACIÓN de la PROVINCIA DE ENTRE RÍOS y al SUBSECRETARIO DE TRANSPORTE POR AGUA Y PUERTOS DE LA NACIÓN:

Se los exhortó a que adopten las medidas necesarias a fin de profundizar las acciones tendientes a garantizar el funcionamiento de la ESCUELA N° 100 'PUERTO NUEVO' de la Ciudad de Paraná, Provincia de Entre Ríos implementando, particularmente, aquellas que aseguren el adecuado funcionamiento del edificio donde se encuentre emplazada la escuela.

Al MINISTERIO DE EDUCACION de la PROVINCIA DE LA RIOJA:

Se le recomendó la adopción de mecanismos apropiados para proceder al reconocimiento de todas las materias rendidas por los alumnos que cursaron en Instituciones que tenían convenio con ese Ministerio a través del Programa Bachillerato para Adultos a Distancia (B.A.D.A) como así el otorgamiento de los certificados correspondientes.

Asimismo, se puso la resolución en conocimiento del MINISTRO DE EDUCACION DE LA NACION y de la LEGISLATURA de la PROVINCIA DE LA RIOJA.

A la MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE CORDOBA:

Se la exhortó a adoptar, con urgencia, las medidas necesarias para erradicar el volcado clandestino de residuos en zonas no autorizadas de esa ciudad de CORDOBA que afectan al medio ambiente circundante y a la población aledaña involucrada.

Se la exhortó a que adopte las medidas necesarias a fin de verificar la existencia de contaminación sonora provocada por los equipos de aire acondicionado instalados por la empresa Telecom, de modo de garantizar que la utilización de dichos equipos no atenten contra el derecho que tienen todos los habitantes a un ambiente sano y equilibrado, disponiendo, en su caso, aquellas medidas correctivas a que los resultados de la verificación dieran lugar.

Al ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ENERGÍA DE ENTRE RÍOS:

Se lo exhortó a controlar, en coordinación con otros organismos provinciales y municipales, el correcto funcionamiento de todo el sistema de distribución eléctrico, particularmente en lo que hace al impacto ambiental del mismo; a que se prohíba el uso de PCB en toda instalación nueva de transformadores u otros aparatos eléctricos; a dar amplia difusión a la población de las medidas que se adopten al respecto, a fin de que esté correctamente informada de las precauciones a tomar y de las consecuencias que acarrea el uso de la electricidad; a que se tenga en cuenta el estricto cumplimiento por parte de las empresas bajo su control de toda la normativa, sea nacional, provincial o municipal.

Asimismo, se puso en conocimiento de la resolución dictada a la MUNICIPALIDAD DE CONCORDIA y a la DIRECCIÓN DE DESARROLLO, ECOLOGÍA Y CONTROL AMBIENTAL DE ENTRE RÍOS.

Al INSTITUTO DE OBRA SOCIAL DEL EMPLEADO PUBLICO PROVINCIAL, de la PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO:

Se lo exhortó a fin de que reconsidere la situación socio-económica de una

beneficiaria, para adecuar a sus posibilidades el pago la deuda que sostiene con esa entidad, en razón de la intervención quirúrgica que se le practicara.

AL INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS:

Se lo exhortó para que arbitre los medios a su alcance a fin de que, con su intervención, se acuerde entre los prestadores de las provincias de LA PAMPA y de NEUQUÉN que los beneficiarios residentes en la localidad de 25 DE MAYO y su zona de influencia en la provincia pampeana, pasen a capitar con el prestador de la ciudad de NEUQUÉN.

AL INSTITUTO PROVINCIAL DE SALUD DE LA PROVINCIA DE SALTA:

Se lo exhortó a fin de que arbitre los medios a su alcance en pos de garantizarle a la afiliada M. C. M. la provisión del medicamento CERZYME de 400 UI, sin coseguro a su cargo y con una cobertura del CIEN POR CIENTO (100%) a fin de acceder al tratamiento médico y farmacológico indicado por su médico tratante.

8. Recordatorio de deberes legales.

Se le recordó al ORGANISMO REGULADOR DEL SISTEMA NACIONAL DE AEROPUERTOS los deberes legales y funcionales derivados de los artículos 14 y 17 del Decreto 375/97, especialmente “el de asegurar que el funcionamiento de los aeropuertos sea compatible con el normal desarrollo de la vida de la comunidad y con la protección del Medio Ambiente”.

Se le recordó a la SECRETARÍA DE DESARROLLO SUSTENTABLE Y POLÍTICA AMBIENTAL DE LA NACIÓN los deberes legales que surgen del decreto 1347/97 y en su consecuencia se adopten las medidas necesarias para la constitución de la COMISIÓN NACIONAL ASESORA PARA LA CONSERVACIÓN Y UTILIZACIÓN SOSTENIBLE DE LA DIVERSIDAD BIOLÓGICA y se defina la Estrategia Nacional sobre la Diversidad Biológica.

9. Notas a la Comisión Bicameral.

Con relación a la investigación realizada por esta Institución respecto a la prohibición de uso de Bifenilos Policlorados (PCB), en todo el territorio de la República, se remitió un informe sobre el particular. Asimismo, el contenido de dicho informe fue puesto en conocimiento de las autoridades nacionales y provinciales competentes.

En orden al artículo 31 de la ley N° 24.284 se remitió un informe especial a fin de someter a conocimiento de esa Comisión la situación de los trabajadores que perdieron su condición de tales y habiendo sido beneficiarios del sistema nacional de obras sociales no acceden a la cobertura en coincidencia con el plazo durante el que perciben el subsidio por desempleo, ello de acuerdo con las previsiones contenidas en el artículo 31 de la ley N° 24.284.

En función de las previsiones contenidas en el artículo 31 de la ley N° 24.284, se remitió un Informe Especial a la Comisión con relación a la situación general del

INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP).

10. Puesta en conocimiento de la Procuración General de la Nación.

Se remitió copia fiel de la actuación N° 12865/00, caratulada: "A.S. y otro, sobre falta de remisión de fondos destinados a comedores escolares en la Pcia. de Jujuy".

11. Actuaciones rechazadas.

Del total de actuaciones tramitadas por la Institución durante el curso del año 2001 no se dio curso al 1,24% de las que correspondieron al AREA de *MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACION CULTURAL, SANITARIA Y EDUCATIVA* (II), es decir que el Defensor del Pueblo de la Nación consideró en 16 casos, la aplicación de las previsiones contenidas en el artículo 21 de la ley 24.284 que determinan la imposibilidad de iniciar investigaciones respecto de las cuestiones planteadas.

CONCLUSIONES

Según lo visto es posible advertir la profundización del notorio desmantelamiento del Estado Nacional, la ausencia de mecanismos de control oportunos, el consecuente debilitamiento de la Administración Pública y por ende la multiplicación de problemas que se ciernen sobre el entramado social sin que exista capacidad de reacción ni respuesta y mucho menos la mínima capacidad de prevenir los conflictos que ello acarrea.

La calidad de vida de nuestros ciudadanos se ha deteriorado fuertemente. El empobrecimiento del conjunto ha generado una creciente desigualdad, producto también de una inequitativa distribución del ingreso.

En este contexto no debe perderse de vista al hombre, al ciudadano común que transita hoy nuevas formas de frustración, aislándose cada vez más del sistema productivo y de los mecanismos de contención que otrora aliviaban algunas de sus necesidades. La profunda crisis que nos rodea hace que pensemos más en la preservación del ser humano, porque sólo así podremos concretar los derechos que le asisten.

La marginación, el descreimiento, las mayores exigencias para quienes menos tienen, las imposiciones que no se fundan en la equidad y la falta de respeto a los valores morales fundamentales, no pueden ser el sustento de la modificación estructural por la que la sociedad clama. Deben imperiosamente establecerse las bases para el cambio, recurriéndose al consenso, a los principios democráticos, a la libertad, para corregir los rumbos y recuperar aquellos valores que permitieron el crecimiento de nuestro país.

Volver a pensar en todas estas cuestiones desde la óptica de un Estado eficaz, que pueda *regular* y realizar un adecuado *contralor*, importa un verdadero compromiso para esta Institución atento su misión de realizar los señalamientos necesarios sobre el cumplimiento de los roles a cargo del Estado, no sólo en pos de contribuir a la modificación de las estructuras necesarias sino para asegurar a las personas el acceso a los bienes sociales que jurídicamente se encuentran garantizados.

El derecho a un ambiente sano, a la educación, a la cultura y al cuidado de la salud,

principalmente dirigidos a su promoción y prevención, desalienta toda forma de discriminación, evitando así que se profundicen nuevas formas de exclusión social como lo son la pobreza y la marginalidad.

ANEXO I

INVESTIGACION Y SEGUIMIENTO EFECTUADO POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION respecto del proyecto de PRODUCCION LOCAL DE LA VACUNA CANDID 1

1. Antecedentes.

1.1. Actuación de oficio.

El Defensor del Pueblo de la Nación promovió -el 29 de agosto de 1996- una actuación (N° 11777/96 caratulada: "*DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION sobre aparente interrupción en la producción de la vacuna contra el mal de los rastrojos*"), a los efectos de investigar sobre la veracidad de la información aparecida en un artículo periodístico -publicado por el diario *Página 12*, el 15 de agosto de 1996- a través del cual se hacía referencia a la falta de vacunas para prevenir la Fiebre Hemorrágica Argentina (FHA).

En esa ocasión, y en respuesta al pedido de informes formulado, el entonces MINISTERIO DE SALUD Y ACCIÓN SOCIAL DE LA NACIÓN dio cuenta de las reducciones presupuestarias dispuestas para el ejercicio del año 1996, generando ello inconvenientes en la continuidad del proyecto de producción de la vacuna Candid 1, llevado a cabo en el Instituto Nacional de Enfermedades Virales Humanas "Dr. Julio I. Maiztegui" (INEVH).

Cabe recordar que la producción local de esa vacuna fue uno de los objetivos establecidos en el convenio suscripto -en el año 1979- entre el ESTADO ARGENTINO y el PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD), tendiente a prevenir la FHA, enfermedad exclusiva de nuestro país, con una población en riesgo -en ese momento- de tres millones y medio de personas, habitantes de las provincias de Santa Fe, Buenos Aires, Córdoba y La Pampa.

El Ministerio también aclaró, en la respuesta antes aludida, que "*... El año estimado de inicio de la producción de la vacuna en nuestro país era 1997. El Instituto Salk (de E.E.U.U.) realizó la provisión inicial de vacuna y entrenó al personal del INEVH. No se finalizaron las obras ni se completó el equipamiento del INEVH por falta de financiamiento correspondiente*".

Ya en esa oportunidad -en septiembre de 1996- la autoridad competente admitió que "*... el proyecto de producción de Candid 1 en el INEVH está sensiblemente demorado.*"

En virtud de la información obtenida, y en atención a las atribuciones conferidas por el artículo 31 -segundo párrafo- de la ley 24.284, el DEFENSOR DEL PUEBLO cursó un *Informe Especial* a la COMISIÓN BICAMERAL PERMANENTE DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN DEL HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN, en procura de que ese cuerpo legislativo contemple la asignación presupuestaria requerida para

la prosecución del proyecto que nos ocupa.

Posteriormente, el MINISTERIO DE SALUD Y ACCIÓN SOCIAL DE LA NACIÓN informó que *“El presupuesto 1997 contempla una partida especial en Obras Públicas y maquinarias que son destinadas a terminar de adecuar este Instituto (INEVH) para este fin, por un monto de \$ 3.200.000... la iniciativa de realizar la vacuna contra la Fiebre Hemorrágica Argentina estuvo siempre presente en el Ministerio de Salud y Acción Social, el cual invirtió 20 millones de dólares hasta el presente, a este presupuesto se debe sumar inversiones realizadas por PNUD y OPS a fin de preparar técnicos del Instituto Maiztegui para capacitarse en la tarea de investigación que se requiere realizar para la producción de Candid 1”*.

1.2. Acción de Amparo.

A fines del año 1996, la ciudadana MCV interpuso ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 7, Secretaría 13, una acción de amparo a los efectos de obtener principalmente que el Estado Nacional adoptase las medidas necesarias para *“completar la unidad de producción de la Vacuna Candid 1 contra la F.H.A. en el Instituto Nacional de Enfermedades Virales Humanas Dr. Julio I. Maiztegui”*. Asimismo, solicitó que se cite al DEFENSOR DEL PUEBLO para que *“tome la intervención que pudiere considerar que le corresponde en este proceso.”* (Expte. N° 31.777/66, caratulado: *“VICECONTE, Mariela Cecilia c/Estado Nacional -M° de Salud y Acción Social- s/ amparo ley 16.986”*).

El 8 de mayo de 1997 el Juzgado interviniente resolvió rechazar la acción de amparo, motivando ello que esta Defensoría presentara, en legal tiempo y forma, recurso de apelación.

La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala IV, dispuso, como medida para mejor proveer, solicitar informes sobre el proceso de producción de la vacuna y respecto de la situación presupuestaria.

El Tribunal también efectuó un *reconocimiento judicial* en el INEVH, el 12 de diciembre de 1997, junto a representantes del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación. En esa ocasión se agregó a la causa el *“cronograma para la liberación de la vacuna”*, en el cual se estipuló -como fecha estimativa para la finalización del proceso de producción local de la vacuna- el último trimestre del año 1999.

Finalmente, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala IV, resolvió el 2 de junio de 1998, hacer lugar a la acción de amparo y, consecuentemente, ordenar al Estado Nacional -Ministerio de Salud y Acción Social- que cumpla estrictamente y sin demoras con el *“cronograma para la liberación de la vacuna”*, encomendando, además, al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN el seguimiento y control del cumplimiento del referido cronograma.

1.3. Seguimiento del Defensor del Pueblo de la Nación.

En el marco del seguimiento efectuado por esta Institución, se solicitaron informes, en cuatro oportunidades, al MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, y la información obtenida, en cada caso, fue puesta en conocimiento del Tribunal interviniente.

Respecto de dicha información, se estima del caso efectuar una breve reseña, ya que ello permitirá evidenciar los inconvenientes que se iban suscitando en el proceso de producción local de la vacuna, incumpliendo así con el cronograma incorporado oportunamente a la causa.

En un informe remitido el 11 de enero de 1999 por la Administración Nacional de Laboratorios e Institutos de Salud “Dr. Carlos G. Malbrán” (ANLIS), de cuya estructura depende el Instituto Maiztegui, se indicó que *“se han finalizado las Obras de la Planta de Producción de Vacuna Fiebre Hemorrágica Argentina... se han adquirido todos los equipos para dicha planta... se consideran cumplidos en dos años, los objetivos de construcción y equipamiento de la Planta de Producción de la vacuna contra la FHA...”*.

El 18 de agosto de 1999 la misma Administración informó que *“en lo que resta del año 1999 se pondrá en pleno funcionamiento la Planta de Producción de la vacuna Candid 1, la que elaborará la cantidad de dosis necesarias para abastecer las necesidades poblacionales. Respecto de si el actual proceso de producción se ajusta al cronograma acompañado es de hacer notar que el mismo ha sufrido una demora pero que quedará subsanada en el transcurso del año...”*.

El 1° de febrero del 2000 el INEVH mencionó en el informe cursado que *“se están realizando las pruebas finales de funcionamiento a la planta para tratamiento de agua, y procediendo a la conexión a ésta de otros equipos (esterilizador, liofilizador), para lo cual estarán concurrendo técnicos desde los países de origen de los equipos. Consideramos que, de no producirse interrupciones por incumplimientos de proveedores u otras causas, la Unidad de Producción de Vacunas del INEVH deberá estar en condiciones, de funcionar en junio del corriente año”*.

También aclaró que para producir *“dosis de vacuna Candid 1 suficientes para asegurar la protección de toda la población a riesgo de contraer fiebre hemorrágica...”* (la cual había ascendido a 5.000.000 de personas), la Unidad de Producción debía contar con una dotación de personal suficiente; sin embargo, no habían obtenido una respuesta favorable a los reiterados pedidos presentados en este sentido.

Ahora bien, en respuesta a la cuarta requisitoria, en la cual la Defensoría había solicitado información detallada sobre las circunstancias que pudiesen impedir o dificultar el cumplimiento del cronograma, el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN adjuntó un nuevo informe elaborado por el INEVH, fechado el 26 de septiembre del 2000, donde se indicó que *“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”*.

No obstante, se aclaró 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”.

Y, por último, 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*”.

En virtud de la información obtenida, y considerando la labor de seguimiento y control encomendada por el Tribunal interviniente, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN cursó una *recomendación* al titular del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, a los efectos de que arbitre los medios a su alcance en favor de posibilitar la prosecución y culminación del proceso de elaboración local de la vacuna CANDID 1, proveyendo al INEVH de los insumos y del personal que requiere para “*escalar la producción de manera de lograr lotes más voluminosos para proveer a la población...*” (Res. DP N° 35/01, del 13 de marzo de 2001).

El Subsecretario de Investigación y Tecnología del citado Ministerio contestó a la recomendación, pero limitándose a adjuntar un informe producido por el Director Interino de la ANLIS, donde -por primera vez- mencionan que “*no existe aún una vacuna autorizada por las autoridades pertinentes y la preparación de la misma está sujeta previamente a la habilitación de la planta y su aplicación requiere la autorización del ensayo clínico por parte de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología (ANMAT)... Hasta la fecha el Instituto Maiztegui no inició trámite alguno para gestionar ante ANMAT su habilitación como laboratorio productor de biológicos de uso humano. Estas actuaciones han sido requeridas a la Dirección del INEVH en la reunión que se mantuviera con el Sr. Ministro con fecha 7 de marzo de 2001*”.

En atención al contenido de la repuesta, representantes del Defensor del Pueblo realizaron el 26 de abril de ese año una visita al INEVH. En esa ocasión, las autoridades del establecimiento informaron que sólo contaban con la provisión de 60.000 dosis de vacuna, las que son aplicadas según se trate de una situación de riesgo y no pudiendo responder a los requerimientos de la población; y que, por tanto, se emplea con un criterio restrictivo debido a la escasez del producto. La Dra. AMA, responsable del proyecto de producción de la vacuna, precisó que “*aun cuando se cumplan con todas las instancias pendientes, sin demoras o retrasos, la misma podría producirse en el año 2003*”. Agregó que el proceso de elaboración aún no comenzó y que la falta de personal persiste.

También indicó que la ANMAT cuestiona las fases cumplidas, pese a que -en su momento- fueron aprobadas por la entonces Secretaría de Regulación Sanitaria de la Nación, aclarando que el estudio de eficiencia de la vacuna -denominada “*huérfana*” dado que la misma no se produce en otro lugar del mundo- ya se realizó. Por otra parte, señaló que el pedido de habilitación del laboratorio (que se encuentra terminado) es de fecha reciente y que el INAME debe realizar la inspección previa correspondiente, de acuerdo con la normativa vigente.

Con respecto a la consulta referida a la población actual en riesgo, confirmó que había ascendido a cinco millones de personas y aclaró que la zona comprometida se había extendido hacia la periferia de Rosario, en la Provincia de Santa Fe. Por último señaló que en

lo que va del corriente año se registraron tres muertes, de las cuales dos pudieron confirmar que se debían a la FHA.

1.4. Estado del proceso judicial.

El 28 de diciembre de 2000, el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 7, Secretaría 13, decidió fijar “*una multa diaria al Estado Nacional de PESOS trescientos (\$ 300)*” y, además, decretó “*la indisponibilidad de los fondos previstos en la partida presupuestaria afectada a la producción de la vacuna Candid 1*”.

Atento a la expresión de agravios efectuada por el Ministerio de Salud de la Nación en sustento de su recurso de apelación, y considerando el escrito presentado en respuesta por parte de esta Defensoría, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala IV, dispuso como medida para mejor proveer fijar una audiencia el día 29 de mayo del año en curso, a la que deberá concurrir, entre otros, el DEFENSOR DEL PUEBLO.

2. Consideraciones.

En virtud de los antecedentes expuestos, resulta necesario efectuar ciertas consideraciones.

En el transcurso del proceso *-sensiblemente demorado-* de producción local de la vacuna Candid 1, la máxima autoridad sanitaria del país intentó explicar cuáles fueron las razones que dificultaron e impidieron cumplir con el “*cronograma para la liberación de la vacuna*”, incorporado a la causa judicial el 12 de diciembre de 1997; es decir, en los informes remitidos periódicamente, el Ministerio fue justificando, de alguna manera, la demora.

Empero, en el último informe *-enviado como consecuencia de la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo-*, se cuestionó al proceso de producción local y a la vacuna en sí.

Cabe recordar que en ese informe, fechado el 3 de abril de 2001, el Director Interino de la ANLIS (la recomendación no fue contestada por el máximo responsable del Ministerio, pese a la gravitación que el tema revestía) indicó: “*quiero resaltar que no existe aún vacuna autorizada por las autoridades pertinentes y la preparación de la misma está sujeta previamente a la habilitación de la planta y su aplicación requiere la autorización del ensayo clínico por parte de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología (ANMAT)*”.

Además, el funcionario aclaró que “*Hasta la fecha el Instituto Maiztegui no inició trámite alguno para gestionar ante ANMAT su habilitación como laboratorio productor de biológicos de uso humano. Estas actuaciones han sido requeridas a la Dirección del INEVH en la reunión que se mantuviera con el Sr. Ministro con fecha 7 de marzo de 2001*”.

Resulta, en principio, inadmisibles que el 3 de abril de 2001 presentaran este argumento, responsabilizando de los hechos al INEVH por no haber efectuado los trámites para “*habilitar*” su laboratorio; máxime si tenemos en cuenta que los organismos involucrados INEVH, ANLIS y ANMAT, dependen de la misma autoridad sanitaria, es decir,

del MINISTRO DE SALUD DE LA NACIÓN.

Además, si recién en marzo de ese año le indicaron al INEVH que inicie los trámites correspondientes ante la ANMAT ¿cuáles fueron las acciones de control y seguimiento efectuadas por el Ministerio de Salud durante todos estos años sobre el proceso de producción local de la vacuna?; ¿no contaron con el tiempo suficiente para advertir y resolver todos los inconvenientes que pudieron haberse suscitado?

Cabe destacar que ese “argumento” también fue planteado en la causa judicial, en el recurso de apelación presentado el 19 de enero de 2001 por el Ministerio de Salud; es decir, luego de la aplicación de astreintes. En la expresión de agravios el Ministerio dio cuenta -parcialmente- del informe elaborado el 26 de septiembre de 2000 por el Instituto Maiztegui, transcribiendo sólo lo referido a la puesta en marcha de la Unidad de Producción de Vacunas y a las modificaciones edilicias para concretar la producción local de la vacuna Candid 1, omitiendo citar lo siguiente: *“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”*.

También omitieron transcribir: *“... el devenir del proyecto de producción nacional de esta 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 de este proyecto, se puede prever para el año 2001. Esta demora puede poner al país ante la falta total de vacuna para la protección de la población”*.

Pese a lo informado por los responsables directos del proyecto de producción de la vacuna, el Ministerio de Salud indicó en su apelación que *“se evidencia que el cronograma obrante en estas actuaciones, se encuentra cumplido”*.

Por último, se estima pertinente considerar que el Estado Nacional asumió en 1979 el compromiso de efectuar determinadas acciones para prevenir la Fiebre Hemorrágica Argentina, con el propósito de *“elevar el nivel de salud de la población”* y, entre esas acciones, se encontraba *“el desarrollo de una vacuna eficaz y a la vez inocua para proteger a la población humana”* (conf. el convenio suscripto con el PNUD).

La investigación del DEFENSOR DEL PUEBLO y el proceso judicial permitieron demostrar que no sólo se desprotegió la salud de los argentinos sino que además se produjo un marcado incremento de la población en riesgo, ya que ahora se la estima en cinco millones de personas.

3. Conclusiones.

En virtud de la gravedad del tema que nos convoca, resulta pertinente mencionar que el pago de astreintes por parte del Ministerio de Salud de la Nación no resuelve la cuestión ni contribuye a proteger la salud de los argentinos, máxime si consideramos que los fondos que se destinen para abonar diariamente dicha multa, no podrán ser utilizados para fines que efectivamente procuren *elevar el nivel de salud de la población*.

Por otra parte, la sanción no afecta el patrimonio ni los bienes de un particular sino que se trata del erario público. Es decir, de alguna manera, cada argentino tendrá que “pagar” por la inoperancia de la Administración.

Por lo tanto, la pretensión del DEFENSOR DEL PUEBLO es simple, sólo reclama que la máxima autoridad sanitaria del país precise de una vez por todas cuándo culminará el proceso de producción local de la vacuna Candid 1 y cuándo se concretará la vacunación de los argentinos que se encuentran en riesgo de contraer la enfermedad.

Pretende, en otras palabras, que el ESTADO NACIONAL, y en particular el MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN, asuman las responsabilidades que les incumben en el proceso “*sensiblemente demorado*” de producción de la vacuna que previene la FHA. Tal pretensión se enmarca en la defensa de los derechos humanos de la población afectada, conforme el mandato expresamente establecido por el artículo 86 de la Constitución Nacional.

Cabe destacar que en el contexto del proceso judicial los integrantes de la Sala actuante convocaron a sendas audiencias llevadas adelante con participación de autoridades de la cartera sanitaria y la presencia del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN. Posteriormente, se conformó una Comisión Asesora para el estudio de los resultados obtenidos para el proyecto de investigación para la obtención del candidato a Vacuna para la Fiebre Hemorrágica Argentina (conf. resolución N° 802/2001, del registro del Ministerio de Salud).

Esa Comisión, por disposición de los miembros de la Sala VI de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, mantuvo reuniones que se realizaron con presencia de funcionarios designados por el Defensor quienes, a su vez, debieron informar a los miembros del Tribunal sobre la actividad desplegada. La labor de la misma culminó, en el mes de octubre de 2001.

ANEXO II

Como consecuencia de las investigaciones tramitadas en las que se denunciaban la falta de prestaciones médico asistenciales por parte del INSSJP se remitió, con fecha 28 de noviembre de 2001 un informe especial a la Comisión Bicameral del H. Congreso de la Nación de la Defensoría del Pueblo de la Nación que se transcribe a continuación.

“AL SEÑOR PRESIDENTE DE LA
“COMISIÓN BICAMERAL PERMANENTE
“DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL
“HONORABLE CONGRESO DE LA NACION
“DIP. NAC. JAVIER MOURIÑO
“S _____ / _____ D

“Tengo el agrado de dirigirme al señor Presidente y por su intermedio a los señores legisladores que integran esa Comisión, en la actuación N° 6892/00, caratulada: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, sobre presuntos inconvenientes en la prestación de los servicios a cargo del INSSJP”, a fin de someter a su conocimiento el informe especial elaborado por esta Institución con relación situación de los beneficiarios del

INSTITUTO NACIONAL DE “SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP), ello de acuerdo con las previsiones contenidas en el artículo 31 de la ley N° 24.284.

“Asimismo, solicito ponga en conocimiento de las “Comisiones, de ambas Cámaras legislativas, en las que se estuviera analizando el “tratamiento de la citada temática.

“Saludo a Ud. atentamente”

“Situación del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA “JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP) con relación al cumplimiento de su “objetivo específico: brindar cobertura médico-asistencial a su población beneficiaria”.

1. Introducción.

“La actuación N° 6892/00, caratulada: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, sobre presuntos inconvenientes en la prestación de los servicios a cargo del INSSJP”, se inició con el propósito de analizar la situación del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y “PENSIONADOS (INSSJP), en función del cumplimiento adecuado de los objetivos específicos previstos por el artículo 3° de su ley de creación. Es decir brindar cobertura médico-asistencial a quienes resultan beneficiarios de esa obra social.

2. Hipótesis.

“La situación del INSSJP, observada desde el inicio de la labor Institucional que se realiza desde el 17 de octubre de 1994, permite advertir que los distintos actores involucrados en verificar el objetivo que planteara la normativa que creara el Instituto, han perdido de vista que les corresponde atender en forma accesible, suficiente y oportuna a la población beneficiaria, evitando que esta padezca las nefastos efectos que dichas imposibilidades ocasionan.

3. Reseña.

“Con la sanción de la ley 19032 (ocurrida el 15 de mayo de 1971), se “dispuso la creación del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA “JUBILADOS Y PENSIONADOS (INSSJP), con el objeto de prestar por sí o por “intermedio de terceros, a los jubilados y pensionados del régimen nacional de previsión y grupo familiar primario, servicios médico-asistenciales destinados al fomento, protección y recuperación de la salud de dicho grupo.

“Hasta entonces, pese al aumento de la población añosa, las autoridades sanitarias no habían logrado implementar una política adecuada a los problemas de este sector de la población.

“El propósito del INSSJP fue concentrar la totalidad de la población pasiva bajo una única cobertura social, universal y obligatoria, simultáneamente, con la universalización del régimen de obras sociales y la unificación en TRES de las cajas previsionales.

“El INSSJP surgió con una fuerte centralización normativa, una tendencia a la hipertrofia burocrática del nivel central y una insuficiente descentralización operativa.

“A su vez, padeció las distintas crisis estructurales por las que atravesó el país y que impactaron en el sector salud y la seguridad social y particularmente, en la clase pasiva, viviendo un estado de crisis recurrente.

“El Instituto, comúnmente conocido como PAMI, presenta otra dificultad: carece de memorias escritas donde consten los datos coordinados y sistematizados de lo sucedido en las distintas administraciones.

4. Población beneficiaria.

“De acuerdo con los datos provenientes de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE SALUD (SSS), el Instituto cuenta con una población cercana a los 3.382.067 personas. Estos beneficiarios no sólo son ancianos. Unos 750 mil afiliados -que equivalen aproximadamente al 23% del padrón- son menores de 60 años de edad. Alrededor de 1 millón y medio tiene entre 60 y 74 años, lo que equivale estimativamente a un 45%. El millón de beneficiarios restante (un 32%) es mayor de 75 años. (conf. Tobar, F., ‘Economía de la Reforma de los Seguros de Salud en Argentina’, julio/2001).

“-SERIE HISTORICA DE LA POBLACION BENEFICIARIA DEL INSSJP/1997 a 1er. “semestre del 2000

INSSJP	1997	1998	1999	2000 (1º sem.)
Beneficiarios (en millones de personas)	4.018.917	4.018.917	3.382.067	3.382.067

“Fuente: SSS-MEMORIA ANUAL/GESTION 2000.

5. Consideraciones generales.

5.1. Programas y modalidades.

“Es de destacar que, a los fines del presente informe -en adelante- habrá de considerarse la situación dada a partir de 1994, ello en función del seguimiento realizado por esta Institución en orden a su aparición en la vida institucional a tenor de la manda contenida en el artículo 86 de la Constitución Nacional.

“Sin perjuicio de ello no debe dejar de mencionarse que el período iniciado en 1991 se caracterizó por la estabilidad económica a partir de la “convertibilidad en el país y el impacto de las políticas originadas en el marco de la “globalización mundial.

“El Instituto, con distintas administraciones, para acotar los gastos comenzó a plantear alternativas, tales como la reconversión, reestructuración, “reformas, racionalización de los recursos, descentralización, reformulación. Sin embargo los egresos de la obra social se duplicaron y triplicaron y el déficit financiero se acentuó progresivamente.

“Seguidamente se puso énfasis en la implementación de proyectos o programas globales que fueron transfiriendo, progresivamente, la responsabilidad, el control, la fiscalización y la regulación a manos de terceros (UPI, UGP).

“Estas modalidades no hicieron más que colaborar con la pérdida del objetivo principal, es decir brindar cobertura accesible, suficiente y oportuna, a la población que

conforma la entidad.

“En el transcurso de la década pasada se implementaron los “SISTEMAS LOCALES DE SALUD (SILOS), modelo propuesto en 1991, que inspiró la creación del PROGRAMA DE SALUD INTEGRAL (PROSAI), en el periodo 1992/1993; a “partir de 1994 el MODELO DE ATENCION GERONTOLOGICA (MAG); y “posteriormente el plan llevado adelante entre 1997 y 1999.

“Dichos modelos presentaron las características que se reseñan a continuación:

- SILOS: Regionalizar los servicios de salud, para fortalecer su capacidad operativa a través de la planificación, evaluación y descentralización administrativa, con el fin de lograr una adecuada utilización de los recursos.
- PROSAI: Promover la salud de los beneficiarios de modo tal de contribuir a elevar el promedio de vida de la población argentina, tendiendo a que el mismo se desarrolle en ejercicio de plena autonomía.
- MODELO DE ATENCION GERONTOLOGICA: este modelo pone el acento en las políticas sociales del anciano que integre los modelos de prevención, promoción y asistencia social que determine los grados de autovalencia y vulnerabilidad social de sus afiliados, intentando que la demanda organizada sea la que caracterice la oferta de servicios invirtiendo el modelo existente.
- entre 1997-1999: se plantearon objetivos tales como la normalización del Instituto; su saneamiento económico-financiero; libertad de elección; presencia del Médico de Cabecera; presencia geográfica universal.

“Pese a dichas modificaciones la crisis del Instituto no parece haberse revertido y aún más se observan signos que permiten señalar su profundización.

5.2. Recursos.

“En cuanto a lo que atañe al estado financiero informado, desde el año 1990 hasta el corriente, puede mencionarse que los presupuestos anuales del Instituto no han sido inferiores a DOS MIL (2000) millones de pesos.

“El siguiente cuadro permite fundar el señalamiento precedente, mostrando de acuerdo con los datos habidos, los gastos estimativos que realizara el Instituto, verificados entre 1996 el mes de julio del corriente año.

5.3. Gastos aproximados del INSSJP -período 1996/2001-

1996	1997	1998	1999	2000	2001(JULIO/01)
2800	2500	2700	2500	23040	1300

(en millones de pesos) Estimación propia.

“Es de conocimiento público que el INSSJP ha mostrado una clara “tendencia a gastar por encima de los recursos disponibles, lo que provocó un “estado financiero en constante desequilibrio.

6. Déficit prestacional sostenido.

“Por otra parte esta Institución ha observado que las quejas y demandas de los afiliados vinculadas con el Instituto no varían substancialmente de un año a otro o de una gestión a otra, pudiendo afirmarse que se trata de fallas reiteradas, sistemáticas y estructurales.

“Se puede afirmar que el INSSJP en ningún momento, particularmente en estos últimos años, ha sido reconocido por la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios a su cargo. En general un rasgo que ha distinguido su funcionamiento es la falta de regularidad en la provisión de dichos servicios.

“A ello se suma la falta de controles, de autodisciplina y la existencia de afiliados cautivos que constituyen una población vulnerable desde el punto de vista sanitario y social que tiene su manifestación más visible en la desprotección de los mismos.

“Evidentemente, desde 1994 hasta la fecha, los datos aportados determinan la existencia de un déficit crónico general que indefectiblemente ha resentido los servicios que brinda la entidad.

“Ese déficit ha sido expresamente reconocido por el mismo INSSJP, pudiendo destacarse, entre otros, los siguientes:

- demanda insatisfecha en la entrega de medicamentos en general, elementos de prótesis y ortesis, falta de pago a prestadores, lo que provoca, como es público, el corte de los servicios médico asistenciales que en la última década se han repetido periódicamente;
- demanda insatisfecha en los programas alimentarios (Programa Probienestar);
- demanda insatisfecha en programa de atención social de urgencia;
- demanda insatisfecha en subsidios personales;
- demanda insatisfecha en el programa vivienda;
- demanda insatisfecha en los programas preventivos promocionales;

“De hecho, la insatisfacción descrita por el propio Instituto, no importa una novedad sino que se sostiene en el tiempo, ello pese a los distintos modelos implementados, a las diversas conducciones a cargo de la dirección y a las variaciones presupuestarias operadas.

“No es ocioso recordar que estos servicios corresponden a la población beneficiaria que integra el Instituto y que depende de éstos para atender y proteger tanto su salud como otras contingencias sociales que lo afectan.

“Las decisiones que adopta el Instituto y que han devenido en una serie de cambios de modalidad, deben ser enfrentados una y otra vez por la mencionada población sin que se determine un curso cierto y -cuanto menos- estable para la misma.

“Además, sólo en contadas oportunidades las modificaciones fueron beneficiosas para el conjunto de afiliados.

“Cada conducción, por diversos factores, ha entendido necesario alterar tanto la modalidad de prestación de los servicios como los mecanismos de acceso de los afiliados a

los servicios.

“Ello ha conllevado básicamente que los prestadores históricos del Instituto, tanto aquellos que brindan servicios adecuadamente como los que no lo hacen con igual dedicación, se adapten a los requerimientos del momento, adoptando distintas formas (UPI, UGP, Gerenciadoras) so pretexto de un cambio que en la realidad fáctica sólo implica una cuestión cosmética.

“Si bien no ha existido un adecuado sistema de incentivos tampoco se han aplicado sanciones; en este sentido los efectores que -por lo menos en este ámbito Institucional han sido cuestionados-, continúan -en la mayor parte de los casos-, siendo prestadores del Instituto sin que su actuación fuese severamente evaluada como modo de proteger a quienes son el objetivo primario de la obra social: su población beneficiaria.

“Particularmente, los ‘cortes’ y las ‘amenazas’ de corte de los servicios, generan en los afiliados incertidumbre y preocupación respecto de la posibilidad de concretar su acceso a los servicios respectivos, esta evidente presión es padecida por el eslabón más débil y a la vez razón de ser de la cadena: el beneficiario, quien no puede revertir las tensiones que se generan entre el Instituto y los prestadores, pero las soporta.

“Además, sólo en contadas oportunidades las modificaciones fueron beneficiosas para el conjunto de afiliados. Por el contrario el nivel de disponibilidad de recursos, la idoneidad y honestidad en la gestión han tenido un impacto directo sobre el desenvolvimiento de la organización, carente de reglas de juego en favor de la eficiencia.

7. Algunos señalamientos.

“A nuestro juicio, deben reiterarse los señalamientos ya producidos en otras oportunidades, los que lamentablemente se sostienen -en lo pertinente- vigentes.

- no se ha previsto un sinceramiento tanto de los gastos administrativos que genera el Instituto, como de su adecuación a los márgenes legales permitidos;
 - no se advierte una postura adecuada a las posibilidades de negociación ni una eficiente explotación de las mismas con los diferentes efectores, tendientes a lograr las mejores condiciones en los acuerdos que se formalizan;
 - no parece resultar efectiva la auditoría de los servicios ni el reclamo de la rápida resolución de las falencias, cuando estas son detectadas;
 - no se sanciona con la desvinculación del registro de prestadores a los incumplidores;
 - no se formalizan las denuncias correspondientes ante la autoridad de aplicación, para su consideración como antecedentes para el otorgamiento de inscripciones o reinscripciones en el Registro respectivo;
 - no se verifica si los efectores se encuentran debidamente inscriptos por ante la autoridad de aplicación del sistema nacional de obras sociales para brindar los servicios que ofrecen;
 - se formalizan acuerdos con prestadores directos de servicios, lo cual encarece el
-

costo de las prestaciones, entre otras.

8. *Fallas sistemáticas.*

“Las fallas sistemáticas antes referidas se vinculan con las siguientes deficiencias: falta de provisión de medicamentos para la realización de distintos tratamientos (oncológicos, post trasplantes, HIV, diabetes, trombocitemia esencial, artritis rematoidea, hemodialisis); interrupción de tratamientos en curso; circuitos administrativos que dificultan o demoran la accesibilidad a los tratamientos; provisiones tardías -cumplidas, por ejemplo, luego del deceso del beneficiario-; falta de entrega o demora significativa en la provisión de sillas de ruedas, prótesis y elementos de ortesis; irregularidades en la prestación de los servicios médico asistenciales por parte de algunos de sus prestadores; falta de tratamientos oftalmológicos y provisión de lentes intraoculares; rechazo, suspensión o reducción de subsidios; demoras en la entrega de fondos para la provisión del “bolsón alimentario” del Programa Probienestar; dificultades para obtener internación geriátrica; deficiencias en la atención del Servicio de Emergencias; lentitud, burocratización, denegatoria y complejidad en los trámites para que los beneficiarios accedan a las prestaciones prescriptas por sus médicos tratantes; dificultades para recuperar los inmuebles dados en comodato dentro del Programa CONVIVIR; dificultades en las situaciones de traslados de otras Sucursales a la ciudad de Buenos Aires para la realización de prácticas médicas, diagnósticas y/o terapéuticas, falta de información fehaciente, oportuna, detallada, eficaz y suficiente sobre las condiciones, características, modalidades del traslado y de las prestaciones a brindarse; interrupción de las prestaciones por parte de los efectores ante falta de pago de los servicios prestados, en algunas Delegaciones.

“El Instituto no ha mostrado capacidad de conducción y contralor respecto de sus prestadores. Basta recordar que la provisión de medicamentos que se realiza a través de la industria farmacéutica (mediante el acuerdo que subsiste desde 1997), en tanto la entidad hasta el reciente dictado de la resolución CJ N° 850/00, carecía de control, injerencia o participación respecto de las altas y bajas del vademécum (conf. act. N° 6802/00).

9. *Casos concretos.*

“Casos recientes permiten mostrar las falencias enunciadas, tal es el supuesto que se verificara en el trámite vinculado con la presunta demora en la provisión de una silla de ruedas.

“El beneficiario había sufrido un ACV (accidente cerebro vascular), motivo por el que solicitó una silla de ruedas en la SUCURSAL CORDOBA de ese Instituto.

“El interesado falleció el día 29 de mayo de 2001 sin haber recibido la silla de ruedas, es decir luego de haber transitado una espera de alrededor de SIETE (7) meses, porque el citado elemento si bien llegó a la Sucursal responsable, llegó tarde (act. N° 14.409/01).

“Otro caso a mencionar es el correspondiente a un afiliado de la Provincia de La Pampa, que solicitó la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION pues no se autorizó la operación de catarata completa del ojo derecho según la prescripción de su médico tratante. La mencionada práctica no fue autorizada, siendo el motivo excluyente la gran demanda de la práctica en cuestión.

“En orden a lo expuesto esta Institución recomendó al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS que arbitrarse los medios a su alcance para solucionar -a la brevedad- la situación planteada respecto del beneficiario, quien presenta en su ojo derecho una catarata completa, mediante la intervención quirúrgica con implante de lente intraocular prescrita por su médico tratante (act. N° 3390/01).

“Un beneficiario del Instituto, quien padece Adenocarcinoma correspondiente a un grado 4-4- de nomenclatura Gleason “combinado” en ambos lóbulos prostáticos, solicitó la intervención de esta Institución, en razón de que el citado Instituto no le autorizó la entrega del medicamento indicado por su médico tratante.

“La obra social respondió que la medicación solicitada por farmacia al Centro de Autorizaciones fue rechazada dado que según el convenio que sostiene la industria con el Instituto el Centro sólo autoriza tratamiento hormonal supresivo en estadio avanzado. Sobre el particular se tuvo presente que PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO no prevé exclusiones en la cobertura de medicamentos oncológicos, se reconocen todas las terapias aceptadas por las Sociedades Científicas en cada una de las especialidades médicas (no terapias alternativas ni en fase de experimentación) y que las enfermedades oncológicas tienen previsto en el PMO el diagnóstico y tratamiento sin cargo.

“Ante la reiteración de tal disfunción y aun en aquellos casos que se solucionaron, fue necesario que los beneficiarios realizaran burocráticos trámites, largas esperas, frecuentes traslados para tomar contacto con el médico tratante, quien hubo de justificar la prescripción que él mismo había indicado, gastos en viajes -ya sea de ellos o de terceros- para realizar las gestiones.

“En consecuencia, se recomendó al INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS que arbitrarse los medios a su alcance para solucionar -con carácter urgente- la situación planteada respecto del beneficiario, vinculada con la provisión de la medicación oncológica necesaria para cumplir con el tratamiento indicado por los profesionales responsables, evitando someter al citado a la realización de trámites que pudieran demorar el suministro y, en consecuencia, la realización del mentado tratamiento; dirimir las divergencias que pudieran existir entre las prescripciones que realizan los oncólogos tratantes y el Instituto, tomando éste -a través del área competente- inmediata intervención de modo de dilucidar las mismas, estableciendo contacto directo con aquellos, para que no sean los pacientes los que deban trajinar en pos de conseguir el medicamento oncológico indicado.

“Asimismo, se indicó al organismo que cumpliera adecuadamente con el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (PMO), de modo de reconocer todas las terapias aceptadas por las Sociedades Científicas en cada una de las especialidades médicas ya que dicho Programa no prevé exclusiones respecto de la cobertura de la medicación oncológica (act. N° 4475/01).

“También es de mencionar la presentación de una beneficiaria del INSSJP que se le prescribió un medicamento que esta debía tomar en forma continua, sin interrupción. La Sucursal X, avalada por la Intervención del Instituto, expresó ‘La demora observada en la provisión del medicamento se debe a la engorrosidad de los trámites de autorización y compra’ (act. N° 6761/91).

“Sobre el particular, resulta útil tener en cuenta los antecedentes habidos al respecto en el ámbito de esta Institución, a saber:

- Por la resolución N° 244/95 se recomendó al INSSJP: a) Simplificar el trámite de carácter administrativo que se imprime para la provisión de medicamentos oncológicos. b) Dar prioridad a esas tramitaciones. c) Mantener informados a los beneficiarios que utilizan medicación antineoplásica respecto de las alternativas que modifiquen, alteren o sustituyan el sistema usual de provisión. d) Extremar las medidas destinadas a que las delegaciones regionales reciban la medicación, para su distribución, en tiempo y que esta disposición se haga extensiva a los distritos. e) Informar, por escrito, al beneficiario cuando se le suministre medicación distinta de la prescripta, cuáles son las similitudes y diferencias que guarda ésta con la que se le hubiese indicado; como así las razones que determinan la sustitución.
- Por resolución N° 19/01, de fecha 20 de febrero de 2001, por la que se recomendó al INSSJP que adoptase las medidas conducentes para revisar el circuito vigente de provisión de los medicamentos oncológicos, 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 la resolución en conocimiento del MINISTERIO DE SALUD DE LA NACION, bajo cuya órbita se encuentra el mencionado Instituto.

“Si bien dichos señalamientos estaban referidos a medicamentos oncológicos, son absolutamente aplicables a todos aquellos cuya provisión se encuentra a cargo del INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS.

“Los casos puntuales reseñados son sólo unos pocos ejemplos de tantos casos que tramitan por ante esta Defensoría, los que dan cuenta en lo concreto de las afirmaciones que se efectuaron precedentemente: burocratización, falta de atención médico asistencial oportuna y eficaz, escasa e ineficiente capacidad de gestión que conllevan a la crisis y a la insatisfacción de las necesidades de atención de la población a su cargo.

10. Consideraciones particulares.

“La autoridad sanitaria responsable tampoco ha mostrado haberse ocupado del complicado escenario que presenta el INSSJP, estableciendo -al menos- los mecanismos mínimos que permitieran un razonable cumplimiento del objetivo que determinó la creación de la obra social.

“Es evidente que la situación socio-económica actual no puede compararse con la de décadas anteriores, pero precisamente el desafío está dado por la resolución adecuada de las dificultades, en función de los intereses que deben componerse -por una parte- y los que deben priorizarse -por la otra-.

“Las autoridades del Instituto deberían proveer los mecanismos necesarios para revertir la situación descripta de manera que garantice a los afiliados el pleno goce de sus derechos.

“Para ello, se necesita optimizar la aplicación de los recursos ‘económicos’ como los

éticos, como asegurar la idoneidad y eficiencia en la ‘gestión’ permitiendo operar las modificaciones necesarias a partir de la plena credibilidad de las acciones que se encaren como de aquellos que las lleven adelante, planteando alcanzar el objetivo fundamental previsto por la ley de creación del Instituto, es decir la prestación de los servicios médico-asistenciales destinados al fomento, protección y recuperación de la salud.

“Además, es evidente que la situación del INSSJP se inscribe en un contexto, cual es el de nuestro sistema de salud, que se encuentra desde hace tiempo en crisis.

“Las vertientes de dicha crisis corresponden -en particular- a dos aspectos significativos: el financiero y el vinculado con su legitimidad. La cuestión financiera se encuentra condicionada por la disminución de la factibilidad de sostenimiento económico del gasto en salud, ocasionado -por lo general- por la tecnologización, la especialización y el alto grado de medicalización de las acciones sanitarias, en orden a los cambios epidemiológicos y demográficos.

“En cuanto a la crisis de legitimidad, esta es más evidente cuando disminuye la accesibilidad y la disponibilidad de los servicios sanitarios y cuando la población toma conciencia de la falta de ‘equidad’ en su distribución.

“Particularmente interesa la posibilidad de observar la vinculación que existe entre la ‘equidad’ y la ‘salud’. Este estrecho vínculo representa -a priori- conceptos tales como: igualdad de acceso para igual necesidad; igualdad en la utilización de recursos para igual necesidad; e igualdad en la calidad de atención para todos.

“El Estado no puede oponerse a tales imperativos, sin embargo estos no se han concretado. El Estado, a su vez, como garante natural del ‘derecho a la salud’ de la población debe asegurar que los grupos vulnerables tengan acceso a la atención médica.

“Sucede entonces con el INSSJP, cuyo objetivo está dado por la cobertura médico-asistencial de su población beneficiaria; esta situación requiere, en el momento socio-económico actual, soluciones adecuadas a las problemáticas que se plantean.

“Es de destacar que el conjunto de hechos descriptos no representan acontecimientos aislados sino que son parte de esa situación general del INSSJP, que afecta tanto la asignación de recursos para atender las distintas prestaciones como su organización.

“El funcionamiento anárquico y contrapuesto de los sectores involucrados (el Estado, el propio Instituto y los efectores) plantea la inexistencia de una adecuada interrelación de los actores, en pos de satisfacer las necesidades de la población beneficiaria.

“La ausencia de conductas acordes a reglas de eficiencia, se manifiesta en la profundidad de la crisis actual por la que atraviesa el Instituto, esta crisis no presupone otra cosa que una reformulación que permita consolidar como política de Estado la atención del conjunto social afectado, con una activa participación de los actores involucrados bajo el rol conductor que debe ejercer el propio Estado.

11. Conclusiones.

“En estas condiciones cabe al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION contribuir a preservar los derechos que se reconocen a los ciudadanos en orden a los principios y garantías que consagran la Constitución Nacional y las leyes que rigen en la

materia.

“También corresponde a esta Institución señalar, a partir del diagnóstico de situación, que no se advierte una adecuada secuencia entre la planificación, la programación y los resultados obtenidos, en tanto no se realiza una evaluación permanente que permita establecer las correcciones adecuadas a la protección que debería impulsar las acciones.

“Los resultados poco eficientes y, particularmente, el impacto negativo producto de los sucesivos desaciertos, producen sus efectos no sólo sobre este conjunto sino que estos efectos se extienden generando incertidumbre en el seno de la sociedad que no resulta ajena a la problemática que plantea la tercera edad.

“Estas observaciones resultan, como se indicara precedentemente, de la consecuente labor de seguimiento que se realiza, tanto a través de las quejas que presentan los propios afectados, o sus familiares, como a través de investigaciones promovidas de oficio y por medio de las distintas consultas telefónicas que a diario -en cantidad significativa- recibe esta Institución.

“Las disfunciones detectadas y la circunstancias particulares de que no se corrijan apropiadamente y en función de los intereses de los concretos beneficiarios, permiten que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION, advierta que deben respetarse los objetivos que la ley ha previsto; esta tarea demanda decisión, compromiso y capacidad de ejecución.

“El Estado, el propio INSSJP y los prestadores, deberían constituir una verdadera red de protección de la población que conforma el Instituto.

“En suma, esta Institución debe ocuparse más allá de los datos objetivos y las cuestiones reseñadas, con parcialidad, entendiendo que esta parcialidad apunta a brindar a los afectados la protección y el amparo que la Constitución Nacional de ha encomendado.

“La voluntad de las autoridades responsables y comprometidas en esta labor debe trascender las gestiones y debe priorizar los intereses de los jubilados y pensionados, cabe también a los prestadores advertir el valor social de su rol en esta empresa y, finalmente, el Estado no puede abandonar a su suerte a quienes pacientemente esperan que la protección que les es debida se concrete.

“El INSTITUTO DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS fue una solución para un conjunto de personas que se encontraban desprotegidas y lo deberá seguir siendo, en un sistema solidario de atención de la salud garantizando accesibilidad oportuna y eficaz a la prestación y cobertura igualitaria.

11.1. Acción de Amparo.

Ante la continuidad de la situación de desatención de los afiliados al INSSJP este Defensor interpuso una acción de amparo que dio lugar al expediente N° 11.303/2001, caratulado ‘DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ INSSJP s/ amparo’, radicado en el Juzgado Nacional Civil y Comercial Federal N° 3, Secretaría N° 6, trámite en el que, con fecha 20 de diciembre de 2001, se resolvió *ordenar al Instituto demandado que no interrumpa ningún tratamiento que este llevando a cabo a través de las prestaciones médico-asistenciales que actualmente reciben sus beneficiarios.*

11.2. Colofón.

En consecuencia, y tal como surge de la presente reseña, este organismo ha adoptado las medidas que, con relación a la situación particular en la que se encuentra inmerso el Instituto y por ende los beneficiarios a quienes debe atención y asistencia, permiten las normas constitucionales y legales que le confieren marco de actuación.

Por último es de destacar que la labor que se realiza respecto del citado Instituto es permanente y que los señalamientos realizados a las autoridades responsables, en muchas ocasiones no escuchados por éstas, permiten advertir que el funcionamiento deficiente de la obra social causa devastadores efectos sobre una población altamente sensible y vulnerable que carece, en la mayor parte de los casos, de los recursos necesarios para hacer frente a las contingencias que puedan afectarlos. Éstas, principalmente entre otras situaciones, determinaron una crisis sin precedentes e impulsaron a esta Defensoría a dictar las medidas descriptas.

CAPITULO III

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

INTRODUCCION

La labor desarrollada por el área durante el curso del año 2001 se ha visto incrementada como consecuencia de los avatares de la política económica del país; la insatisfacción de aquellas personas que debieron concurrir a esta Defensoría ante la falta de respuesta de los órganos estatales, guardaba una íntima relación con las medidas o cursos de acción adoptados por el Estado en el ámbito, fundamentalmente, de su actividad económica y financiera.

Aquellas cuestiones que oportunamente se reseñaran en el informe pasado, como se verá seguidamente, se agudizaron provocando cada vez mayores inconvenientes a los individuos que veían afectadas sus economías individuales en una proporción cada vez mayor.

La característica común a los entes y órganos involucrados en las investigaciones está representado por los retrasos producidos, no sólo en la emisión de actos administrativos, sino en la simple respuesta a los reclamos que se les formulan.

Las medidas adoptadas a partir de la sanción del Decreto N° 1570/01, en diciembre pasado, no sólo generó un gran cantidad de presentaciones, sino de consultas vía mail y telefónicas, fundamentalmente por la ausencia y morosidad del Banco Central de la República Argentina, en emitir las regulaciones respectivas o en las marchas y contramarchas en la emisión de normas, lo que provocaba una cada vez mayor confusión en la población; agravado por el hecho de que los bancos se encontraban desbordados en la atención al público, hecho que significó la necesidad de atención al público en horarios que superaban ampliamente el de funcionamiento normal de las entidades financieras, sino que, además, se

extendía a los fines de semana.

Toda esta situación caótica, no hizo más que agravar las otras problemáticas que padecía el público en general, con el sistema bancario, ya sea por las dificultades que presentaba el uso de cajeros automáticos; los errores en la calificación de deudores; los intereses cobrados en préstamos y/o financiaciones de tarjetas de crédito.

En el caso de los cajeros automáticos, a medida que se incrementó el uso de estos medios electrónicos (en muchos casos por la negativa de los bancos a realizar las operaciones a través de las cajas), creció el número de presentaciones ante la Institución. Las dificultades comúnmente denunciadas, entre otras, eran: aparición de extracciones no realizadas por el titular de la cuenta; emisión de un recibo indicando una suma extraída y muchas veces no suministrada o en menores cantidades; los inconvenientes generados por robos en la vía pública o en las viviendas de los titulares de las cuentas, que luego eran trasladados de cajero en cajero, sustrayendo la totalidad de fondos y el descubierto que algunos bancos otorgaban.

Al verificarse las condiciones de seguridad que debían poseer estos cajeros se comprueba que no la totalidad de ellos contaban con esos medios, a pesar de los plazos otorgados por la Comunicación respectiva del BCRA; como también que en muchos casos existían deficiencias en los sistemas informáticos que permitían la comisión de delitos.

Con relación a la base de datos de deudores morosos, si bien esta problemática generaba presentaciones y consultas diversas, en especial por los errores que se detectaban en el registro de los datos, a partir de la sanción de la Ley 25.326 (finales del año 2000), se realizó un amplio seguimiento, se instó a la emisión de la reglamentación de la ley y, se cuestionó precisamente el decreto reglamentario por considerar que el mismo no se adecuaba al espíritu de la ley.

Los controles llevados adelante por esta Defensoría, permitió -a modo de ejemplo-, establecer que en la denuncia formulada por un ciudadano en la actuación N° 7864/01, el que había sido informado como deudor moroso a la base de datos del BCRA y de otras empresas privadas, por el Citibank N.A., nunca había operado con este banco y, que la documentación suscripta al momento de la apertura de las respectivas cuentas remitida por la entidad bancaria, no se correspondían con los datos aportados por el recurrente a esta Institución; la situación descripta implicó la remisión de los antecedentes respectivos a la Procuración General de la Nación, con el objeto de la investigación de los posibles hechos delictivos cometidos en perjuicio del interesado de la actuación.

Otro de los temas involucrados en la actividad del área ha sido el relativo al plan denominado “*megacanje*”; la actuación involucrada había sido iniciada originariamente con el objeto de investigar eventuales irregularidades en la administración de la deuda externa argentina, por infracción al art. 65 de la Ley 24.256, que prescribe que: “*El Poder Ejecutivo Nacional podrá realizar operaciones de crédito público para reestructurar la deuda pública mediante su consolidación, conversión o renegociación, en la medida que ello implique un mejoramiento de los montos, plazos y/o intereses de las operaciones originales.*”

Precisamente con el tipo de operatorias realizadas, ni se habían mejorado los montos, plazos ni los intereses, cabe destacar, asimismo, que conforme prescribe el art. 66 de la ley aludida precedentemente, aquellas operaciones de crédito público realizadas en contravención a las normas dispuestas en la ley son nulas y sin efecto, sin perjuicio de la responsabilidad

personal de quienes las realicen.

Al pedir la intervención de la Sindicatura General de la Nación (Sigen), la respuesta fue resaltar el hecho de que como consecuencia directa de la denuncia se había generado un proyecto de auditoría, con un plan de trabajo que comenzaba los primeros días del año 2001; en sucesivas respuestas en ente de control interno comunicaba que se seguía trabajando en el tema, incorporando el megacanje a una auditoría global.

Con relación a la operatoria denominada como “megacanje”, se solicitó información a la Secretaría de Finanzas, del Ministerio de Economía, en especial para conocer si con relación a este tipo de operatorias se había provocado un aumento nominal de la deuda pública, las entidades intervinientes, montos involucrados, comisiones abonadas, entre otras cuestiones.

La respuesta brindada daba cuenta de que se encontraba involucrado un incremento del valor nominal de la deuda que en apariencia sería menor al denunciado, aunque por los datos aportados por el propio Secretario de Estado tampoco serían reales. Cabe aclarar, a este respecto, que el monto puede ser menor o mayor, la ley fue violada.

Por otra parte, en el propio responde se hacía mención a oficios cursados por parte de juzgados penales federales y fiscalía federal, relativas a la misma cuestión; sin perjuicio de lo cual se destaca que en forma previa a recibirse esta información, se habían reunido en la actuación los elementos necesarios que hacían presumir la existencia de delitos de acción pública, que hubieran significado, conforme el artículo 26 de la Ley 24.284, la comunicación a la Procuración General de la Nación. En virtud de lo expresado y debido precisamente a que ya se encontraba en trámite las respectivas denuncias penales, se solicita al PGN, que periódicamente se informe sobre el curso de las investigaciones, debido al requerimiento que al respecto habían realizado los presentantes ante esta Defensoría.

Otra de las cuestiones investigadas ha sido la relativa a los seguros, a diferencia de años anteriores las denuncias recibidas por este tema se fueron incrementando en forma considerable, ya sea por el aumento de primas, falta de pago de coberturas, liquidación de diversas compañías, entre otros conceptos.

Sin perjuicio del tratamiento individual, también se generalizó la indagación, en especial sobre la actividad ejercida por la autoridad de control, la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN). Se detectó falta de control, en especial cuando se producían fusiones de entidades aseguradoras -en muchos casos no concluidas- y que, significaban la liquidación de una de ellas; este tipo de deficiencias y, ante la posibilidad de la existencia de delitos de acción pública, fue denunciado a la Procuración General de la Nación.

Además de lo expresado, el tema generó investigaciones por imposición por parte de los bancos de seguros no solicitados, como también la aplicación de un seguro cuando se produce saldo deudor en tarjeta de crédito, en este último caso -lo especialmente investigado- fue la verificación de si se estaba en presencia de pólizas colectivas y/o individuales, como también si ellas eran realmente emitidas.

Otra de las cuestiones que ha generado múltiples presentaciones y, que se encuentra en plena etapa investigativa, es el relativo a los préstamos de entidades mutuales. La operatoria utilizada era el otorgamiento de préstamos a jubilados, pensionados y trabajadores en general, cuyo descuento se efectuaba a través de recibos de haberes. Las indagaciones

llevadas adelante permitieron detectar, en muchos casos, la existencia de adhesiones no firmadas por los denunciantes, en virtud de lo cual se le hacían descuentos por créditos no obtenidos; en otros casos los descuentos efectuados no eran girados a la entidad mutual, la que a su vez había cedido esos créditos a bancos determinados.

La circunstancia descrita en la última parte del párrafo anterior, conllevó a la iniciación de una actuación de oficio -en la actualidad en pleno trámite- cuyo objetivo fundamental es el de verificar qué tipo de controles se realizaron sobre las entidades financieras que participan de estas operatorias, como también sobre las mutuales dedicadas y/o autorizadas para ejecutar estas operaciones financieras, ya sea por parte del BCRA o del INAES.

La problemática del Banco Hipotecario S.A., continúa siendo un clásico en las presentaciones ante esta Defensoría, las demoras en resolver las peticiones del subsidio del artículo 13 o la falta de fundamentos cuando se la deniega, involucran a un importante número de presentaciones. El banco había comenzado a realizar ejecuciones, sin embargo la reciente sanción de la Ley 25.563, como las nuevas medidas que se vienen adoptando por los acontecimientos de diciembre pasado significará una revisión de los créditos; se deberá tener en cuenta cuál será la actitud de la entidad bancaria, con relación a la aplicación del Coeficiente de estabilización, nuevas tasas, toda vez que se está en presencia de operatorias muy particulares.

Con relación a los medicamentos de carácter compasivo, si bien luego de las exhortaciones y recomendaciones formuladas fue eliminado el arancel cuestionado, lamentablemente con un mes de antelación a este hecho se comenzó a aplicar el IVA a ese tipo de medicamentos, por lo cual los quejosos no obtuvieron una adecuada solución a su problema.

Se detallará en el acápite temático, la situación a la que se encuentran sometidos los enfermos que deben utilizar estos medicamentos, luego de la emisión del Decreto N° 1570/01, ya que se les provocó una dificultad adicional: la imposibilidad o inconvenientes para girar al exterior los dólares necesarios para la compra de las medicinas.

TEMATICA

En este apartado se realizará el desarrollo, como se señalara en la introducción, de aquellas cuestiones que generan no sólo un fuerte impacto en el colectivo de individuos, sino que en muchos casos, tienden a demostrar en forma global cómo es el desempeño correcto o disfuncional de los entes y organismos controlados desde esta Defensoría.

1. Banco Central de la República Argentina.

1.1. Cajeros automáticos.

Las deficiencias de los sistemas informáticos bancarios y la operatoria relativa al uso de cajeros automáticos fueron denunciadas entre otras en las actuaciones Nros. 2140/01, 3301/01, 3303/01, 3315/01, 3561/01, 3896/01, 4015/01, 9269/01, 9374/01, 12864/01, 12535/01, 12733/01; de las problemáticas expuestas en estas presentaciones, podían extraerse diferentes irregularidades que habían tenido lugar a través del uso de estos sistemas.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo dispuso, por Resolución N° 151/01, remitir los antecedentes obrantes en las actuaciones Nros. 14.598/00, 709/01, 1.183/01, 2.545/01 y 2991/01 al Procurador General de la Nación (PGN) debido a que en ellas se denunciaron ilícitos cometidos a través de cajeros automáticos y, también en razón de la identidad de problemáticas planteadas con la investigación ya iniciada por la Fiscalía Nacional en lo Criminal de Instrucción N° 31.

Entre los supuestos denunciados en las actuaciones aludidas, se encontraban aquellos en los cuales las tarjetas habían sido retenidas por el cajero automático, otros, en los que éste se ha quedado sin fondos, circunstancias que provocan la indefensión de los particulares, pues no cuentan con constancias para acreditar la frustración del intento de extracción de fondos frente a la entidad crediticia.

En el caso de retención de las tarjetas, se estimaba oportuno la modificación del sistema, de manera de posibilitar, la opción de cancelación y bloqueo de posteriores operaciones y, de esta forma evitar la realización de ilícitos.

Por su parte, cuando existía insuficiencia de fondos del cajero, como asimismo, los supuestos en que pudiera encontrarse afectada la red informática, correspondería modificar el programa, de manera que éste prevea el otorgamiento de un ticket que imprima la constancia del mensaje de la pantalla al cliente.

Cabe destacar, que entre otras cuestiones denunciadas, también se citaban, situaciones en las que se observaban dificultades derivadas de la falta de puesta en línea de los cajeros, ello generaba inconvenientes relativos a la registración de extracciones sucesivas.

Como consecuencia directa de lo expresado se posibilitaba que una persona extraiga mayor importe que el realmente disponible, de acuerdo con el límite establecido, debido a errores inducidos por la incorrecta información proporcionada por el cajero, en cuanto no toma razón de la extracción en línea, sino a través de procesos posteriores. Al producirse robos de tarjetas, esta deficiencia permitió realizar extracciones fuera del límite establecido como medio de seguridad.

También se advirtió que, algunas sucursales de entidades crediticias, no habían implementado aún las medidas de seguridad en los cajeros automáticos establecidas expresamente por la normativa del Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Se observó, en forma reiterada, que la política sostenida por diferentes entidades bancarias que se negaban a proporcionar los videos de las filmaciones de cajeros a los interesados que la solicitaban, en defensa de sus derechos por dificultades en las operaciones aludidas.

Otra de las políticas que se habían detectado, por parte de los bancos, era la omisión de entrega a los clientes, del doble ejemplar de los documentos en los que se instrumentan los contratos, con el detalle de las condiciones que los regulan. Esta costumbre omisiva es incompatible con los principios de la buena fe y, resulta aún más lesiva cuando se trata de contratos de adhesión.

En la mayoría de estos casos la respuesta recibida por parte de las entidades bancarias, coinciden en atenerse a las constancias obrantes en la red informática, sin que se vean a favor de los clientes las operaciones cuestionadas, debido a que son consideradas como

“exitosas” por los bancos involucrados.

Particularmente en la actuación N° 2140/01, el interesado expuso, que en la Sucursal San Justo del Banco Río de La Plata quedó retenida su tarjeta, inmediatamente formuló la denuncia ante Fonobanco y Banelco, a pesar de ello, dos minutos después de la denuncia efectuada ante esta última entidad, le fue extraído el importe de \$ 1000.-. Con el objeto de investigar este caso en particular, se cursaron, cinco pedidos de informes al banco denunciado y dos al BCRA, sin que se haya obtenido una respuesta a los requerimientos efectuados, pues el Banco intimado solicitó prórroga y el BCRA entendió que no se configuraba una irregularidad por la falta de respuesta a los clientes, debido a que la Comunicación A 2467 es sólo una recomendación a las entidades bancarias. Similar resultado había tenido la investigación llevada a cabo en las restantes actuaciones aludidas y evaluadas precedentemente.

De esta manera se pretendía deslindar cualquier tipo de responsabilidad por los reclamos formulados mediante estas operatorias a través de cajeros, advirtiéndose, además, la frecuente inclusión de cláusulas exonerativas de responsabilidad a favor de las entidades bancarias en oportunidad de suscribirse los instrumentos vinculados a la extensión de los plásticos para operar a través de cajeros.

La exención apuntada resultaba cuestionable habida cuenta de que los cajeros pertenecen a la entidad crediticia y el funcionamiento del sistema se encuentra en manos de proveedores contratados por éstos, tal como sucede en los casos de las redes Link y Banelco.

Por una parte, si bien en principio puede imputarse dentro de la esfera de responsabilidad de los usuarios la utilización de las claves personales “PIN”, esto tampoco es absoluto, pues la derivación de actuaciones al PGN mencionada, se debió precisamente a la presunta comisión de ilícitos y a la aparente maniobra de copia de las bandas magnéticas por parte de personal vinculado al manejo de estas redes informáticas, sin que en ellas tuvieran ninguna injerencia los titulares de las tarjetas.

Sin perjuicio de ello, debe advertirse que resulta evidente que la comisión de ilícitos, en los casos de robo o maniobras fraudulentas, son cometidas a través de sistemas predispuestos por las entidades bancarias a fin de agilizar y hacer más rentable el principal objeto de su actividad empresarial; en consecuencia y, atendiendo a la defensa de los intereses confiados a esta Defensoría, resultaba cuestionable ese desplazamiento del riesgo, que tales operatorias implican, sobre la parte más débil de la contratación bancaria en cuestión.

Precisamente y, a fin de superar estos inconvenientes se estimó oportuna, entre otras medidas, evaluar la conveniencia de disipar los riesgos derivados de estas operatorias a través de la generalización de contratos de seguros. Por ello, ante un sistema que evidencia la vulnerabilidad apuntada, se estimó oportuno que la autoridad de contralor verifique la efectiva implementación de las medidas de seguridad ya establecidas por la normativa del BCRA en materia de cajeros automáticos, y perfeccione el sistema de las redes bancarias mediante medidas correctivas que aseguren la verificación de las operaciones realizadas y, la disponibilidad de prueba que deba ser proporcionada a los particulares a fin de que puedan acreditar los inconvenientes evidenciados en estos procesos.

En orden a lo expuesto, cabe sentar que quienes ofrecen un servicio, poniendo a disposición de los contratantes un sistema informatizado del que se sirven para el

cumplimiento de su objeto comercial, tal como ocurre en estos casos con las entidades financieras, corresponde que adopten la mayor de las diligencias -a tenor del art. 902 del Código Civil- para evitar que se produzcan a sus contratantes perjuicios, que con la debida diligencia, pueden ser evitados.

Si bien la misión primaria y fundamental del BCRA es preservar el valor de la moneda y desarrollar una política monetaria y financiera dirigida a salvaguardar las funciones del dinero, también se ha le confiado entre sus funciones a través de la redacción dada al artículo 4, inciso b), de su carta orgánica (conforme Ley N° 24.144) el “*vigilar el buen funcionamiento del mercado financiero y aplicar la ley de entidades financieras y demás normas que, en su consecuencia se dicten*”.

A través de las Comunicaciones A 3042 y 3323, entre otras disposiciones, el BCRA ha dictado normativa regulatorias de las operatorias con cajeros automáticos determinando medidas preventivas a adoptar por parte de las entidades financieras.

Asimismo, mediante la modificación de la carta orgánica del BCRA producida mediante Decreto N° 1311/01, se estableció dentro de las facultades del Superintendente de Entidades Financieras y Cambiarias del citado organismo: “*Aplicar las disposiciones legales que, sobre funcionamiento de las denominadas tarjetas de crédito, tarjetas de compra, dinero electrónico u otras similares dicte el Honorable Congreso de la Nación y las reglamentaciones que en uso de sus facultades dicte el BCRA*”.

Por su parte el artículo 36 de la Ley N° 24.240 expresamente determina que “*El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones de crédito para consumo, con lo indicado en esta ley*”.

Dentro de la normativa vigente no se advertía la implementación de políticas destinadas a la protección de los clientes del sistema bancario ante las deficiencias de las redes informáticas y cajeros automáticos

Durante el curso de estas investigaciones tuvo lugar el dictado de los Decretos N°1570/01 y N° 1606/01; en el primero de ellos se establecía, entre otras medidas, la restricción del retiro de dinero en efectivo de los depósitos bancarios, cuyo importe, según la modificación prevista por la norma citada en segundo término, se ajustaba al importe de \$ 1000.- mensuales.

La restricción apuntada subrayaba aún más la necesidad de implementar medidas de seguridad en los cajeros, pues en caso de ilícitos, se pondría en peligro la pérdida de la única suma que a los fines de contribuir a su sustento, puede extraer una persona para atender a los gastos mensuales propios y de su familia.

Por su parte el Decreto N° 1606/01 en su artículo 4° determina: “*Declárase que los sistemas de pago por medios electrónicos constituyen servicios públicos sujetos a regulación para asegurar su prestación a precios razonables y el libre acceso de nuevos usuarios y la interconexión de redes de modo de asegurar la competencia y extensión del servicio, siendo el Ministerio de Economía la autoridad de aplicación designada al efecto, que podrá dictar las normas adecuadas para ello*”.

La debilidad o vulnerabilidad del sistema de redes adquiere entonces mayor

significación en el caso, atento a que con la normativa dictada se provocaba un incremento de usuarios del sistema.

La experiencia recogida por esta Institución da cuenta de la diversidad de problemas generados a través de los sistemas de cajeros automáticos y las redes bancarias por medios electrónicos, que denotan la vulnerabilidad del sistema.

Sin que implicara la toma de posición por parte de esta Institución con relación a los cuestionamientos que pudieran merecer los decretos aludidos, ante esta modificación normativa la vulnerabilidad apuntada, se consideró que habría de afectar a una mayor cantidad de ciudadanos debido al incremento de la bancarización del sistema financiero argentino, en la que deberán inscribirse necesariamente aún aquellos particulares con economías más sencillas, debido a la restricción del dinero circulante.

La optimización de las redes de los sistemas electrónicos bancarios, particularmente el de cajeros automáticos, en lo atinente a la implementación de medidas que aseguren la invulnerabilidad del sistema, se torna imperativa para la protección de los ciudadanos que operan en el sistema descripto, en el cual se encuentra sin dudas incluida, por las particulares circunstancias económicas que atraviesa el país, la mayor parte de la población argentina.

En razón de las consideraciones señaladas precedentemente se recomendó al BCRA para que: 1) implementara el perfeccionamiento del sistema de las redes bancarias mediante medidas correctivas que aseguren la verificación de las operaciones realizadas, la invulnerabilidad del sistema y la disponibilidad de prueba que deba ser proporcionada a los particulares a fin de que puedan acreditar los inconvenientes evidenciados en estos procesos; y en su carácter de autoridad de contralor verifique la efectiva implementación de las medidas de seguridad ya establecidas por la normativa en materia de cajeros automáticos; 2) se dicte la normativa que dentro del ámbito de su competencia resulte conducente a ese fin, teniendo en cuenta la protección de los intereses de los clientes bancarios, tendiendo a evitar que los riesgos derivados de las disfuncionalidades del sistema sean asumidas por los particulares; 3) se exija a las entidades financieras, sujetas a su contralor, que entreguen el doble ejemplar de los contratos suscriptos, a las personas con quienes los celebran, con el detalle completo de las condiciones que habrán de regularlo, adoptando las medidas necesarias al efecto.

La respuesta brindada por el BCRA no ha sido suficiente, ya que sólo se limita a informar la cantidad de operaciones informáticas realizadas durante unas semanas del mes de diciembre del 2001; por lo tanto se insistirá en que se adopten todas aquellas medidas que no sólo permitan un correcto funcionamiento del sistema, sino que además, no vulneren los derechos de los usuarios, ahora obligados, de este tipo de operatorias.

1.2 La actuación del BCRA a partir de la vigencia del denominado “corralito”.

Los acontecimientos producidos a partir de la sanción del Decreto N° 1570/01, provocó -como se señalara- múltiples consultas, presentaciones y denuncias; la actuación del Banco Central fue totalmente desbordada, a su vez los bancos no daban adecuadas respuestas a los clientes, los cuales, además, recibían un maltrato constante.

La sucesión de circulares emitidas por la autoridad monetaria, no hacía otra cosa que provocar mayor confusión y desconcierto, no sólo a los individuos, sino también a las entidades financieras.

El tema de saldos deudores de tarjetas de crédito fue uno de los inconvenientes, que causó preocupación en los usuarios del sistema.

Del análisis de la situación, efectuada por la actuación de oficio N° 14120/01, podía sostenerse que el PEN había tenido en mira dos objetivos fundamentales para la adopción de estas medidas de emergencia, por un lado y tal como se sostiene en uno de los considerandos del Decreto N° 1570/01 era eliminar “*el riesgo de que se produzca una crisis financiera sistemática que pueda perjudicar a los ahorristas, protegidos inequívocamente por la Ley N° 25.466, y a la economía nacional toda*”.

Precisamente el artículo 2 de la Ley 25.466 aludida prescribía que: “*La intangibilidad establecida en el artículo 1° consiste en: el Estado Nacional en ningún caso, podrá alterar las condiciones pactadas entre el/los depositantes y la entidad financiera, esto significa la prohibición de canjearlos por títulos de la deuda pública nacional, u otro activo del Estado nacional, ni prorrogar el pago de los mismos, ni alterar las tasas pactadas, ni la moneda de origen, ni reestructurar los vencimientos, los que operarán en las fechas establecidas entre las partes*”, mientras que el artículo 3° dejó en claro que: “*La presente ley es de orden público, los derechos derivados para los depositantes y las entidades depositarias de las operaciones comprendidas en el artículo 1° de esta ley, serán considerados derechos adquiridos y protegidos por el artículo 17 de la Constitución Nacional*”.

Por otra parte, el segundo objetivo había sido completar las operaciones previstas en el Decreto N° 1387/01, con el objeto de lograr un adecuado tratamiento de la deuda pública y su renegociación y, evitar que continuara la volatilidad en las cotizaciones de los valores públicos, que en definitiva venían afectando el nivel de las tasas de interés de la economía. A ese entonces, los fines perseguidos, en principio, se encontraban supuestamente avanzados, en especial si se verificaban los conceptos contenidos en el Decreto N° 1646/01, a través del cual se han aprobado en todas sus partes el Contrato de Fideicomiso y el Contrato de Préstamo Garantizado ya firmados (artículo 1°).

El acto citado precedentemente, además, la eximición de las entidades sujetas a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1° inciso a) del Decreto N° 1570/01 (en cuanto a la realización de operaciones activas denominadas en Pesos), para el caso de los títulos en pesos que se convirtieron en Préstamos Garantizados en pesos (artículo 4°).

Si bien el inciso señalado prescribió en su última parte que: “*Las operaciones vigentes podrán convertirse a Dólares Estadounidenses a la relación prevista en la Ley de Convertibilidad N° 23.928, con el consentimiento del deudor*”, el BCRA, como Autoridad de Aplicación del Decreto N° 1570/01, por medio de la Comunicación “A” 3377, había variado esta situación diferenciando tipo y fecha de operaciones, desvirtuando de este modo los fines perseguidos por la norma, en perjuicio de una de las partes, la más débil, la de la población en general.

Ello era así, debido a que en la Comunicación “A” 3377, punto 1. se había determinado que: “*Las financiaciones –nuevas operaciones, renovaciones, esperas tácitas o expresas, etc.-, incluidos, entre otros, los adelantos y descubiertos en cuenta corriente en pesos, los saldos financiados de tarjetas de crédito y las operaciones de préstamos interfinancieros sólo podrán ser instrumentados en dólares estadounidenses*”, mientras que

el último párrafo de este punto había mantenido la redacción del decreto, sólo para las financiaciones en pesos vigentes al 02 de diciembre del 2001.

De la reseña efectuada, surgía claramente que el BCRA había transformado la cuestión de conversión de deudas, *prevista en la ley en forma facultativa y con el expreso consentimiento del deudor, en obligatoria y por ende prescindente de tal consentimiento para determinados casos*, entre los cuales se encontraba la refinanciación de los saldos de tarjetas de crédito.

Como podía apreciarse el BCRA había excedido en demasía la autorización que le hiciera el PEN, en el Decreto N° 1570/01, artículo 8° y, de esta forma había desvirtuado lo que la norma tenía en mira. Esta facultad que el BCRA había otorgado a las entidades emisoras de tarjetas de crédito no se condecía con los objetivos de las medidas al ser dictadas y, como fin último la de protección de toda la comunidad.

Desde el punto de vista de los efectos de la reglamentación cuestionada resultaba evidente que no se evitaba que se genere inestabilidad y, por el contrario se provocaba una suba abrupta de tasas, se afectaba en forma negativa a la actividad económica y, en definitiva producía inseguridad en las transacciones.

A más de lo expuesto, en forma adicional surgían otras consecuencias no deseadas, por la actitud asumida por el BCRA, ya que al desvirtuarse los preceptos del Decreto N° 1570/01, se había omitido ponderar la incidencia de las tasas de interés que las entidades que emiten tarjetas de crédito aplican a los saldos deudores, en especial por la instrumentación de la dolarización de los saldos pendientes. La suba suplementaria de tasas de interés para operaciones a plazo realizadas en moneda nacional, que el propio PEN reconoce que se han incrementado en forma adicional, lamentablemente también había afectado, en forma desmesurada, en las operaciones con dólares estadounidenses y, en especial, para las transacciones operadas en tarjetas de crédito.

Si bien la Ley 25.065 impone, en su Capítulo VII, límites a los intereses compensatorios y punitivos, sin diferenciación de su aplicación a pesos o dólares estadounidenses, en cuanto éstos permanecen altos, en la realidad del mercado provocada por la Comunicación del BCRA su empleo generaba la afectación de la intangibilidad prevista en la Ley 24.556, pues precisamente alteraba las condiciones pactadas.

Del análisis de la cuestión y de la normativa aplicable, no se observaba que a este respecto que se hubieran adoptado medidas que tiendan a la protección de los usuarios del sistema, sino que muy por el contrario el único amparo dado por el Estado Nacional lo había sido hacia sí mismo y para la comunidad financiera, a pesar de que con claridad la Ley 25.466 lo obligaba en forma expresa.

La omisión del Estado Nacional en la adopción de medidas para que se revierta la situación descripta precedentemente no provocaría otra cosa que la responsabilidad del propio Estado por su actividad lícita, reconocida en forma expresa por la CSJN en diferentes pronunciamientos (entre otros Fallos 305:321).

En razón de las consideraciones vertidas, se recomendó al Jefe de Gabinete de Ministros, se: a) adecue la reglamentación de saldos deudores a la normativa vigente, en especial a la Ley 25.466; b) en razón de las condiciones generales del mercado se fijen límites a las tasas de interés a aplicar a saldos deudores, utilizando los mismos criterios que ha

impuesto el Estado Nacional para la refinanciación de la deuda pública, durante el lapso que rijan las medidas económicas excepcionales, todo ello con el objeto no sólo de evitar mayores perjuicios a la población, sino la eventual responsabilidad del Estado por su accionar lícito. Si bien la recomendación no fue respondida, la sanción de la Ley 25.561 retrotrajo la situación de las deudas financiadas de tarjetas de crédito a su estadio anterior.

2. Banco Hipotecario S.A.

Como en años anteriores, las presentaciones relativas a la problemática del Banco Hipotecario, significaron el ingreso de un importante caudal de actuaciones; las denuncias no variaban substancialmente, sin embargo una nueva situación provocaba graves perjuicios a los prestatarios: *“el descuento en los haberes, de activos o pasivos”*.

Esos descuentos sufridos en los haberes, lamentablemente no se veían reflejados en las cuotas a abonar, por esta razón y a través de una de las actuaciones –la N° 9031/01-, se desarrolló la investigación y, la posibilidad de encontrar una solución a esta problemática.

En el caso traído a estudio de esta Institución, un ciudadano planteó la reducción de la cuota mensual del préstamo del que resulta titular como consecuencia del recorte salarial que sufriera en su haber jubilatorio, del 13%, materializado con el dictado de la ley 25.453 de Equilibrio Fiscal.

A los fines del encuadramiento de la temática denunciada, esta Institución no sólo merituó la cuestión individual del presentante, sino que la investigación de fondo se hizo abarcativa a todo el universo de prestatarios del país incluidos en el artículo 10 de la ley precitada, los cuales sufrieran el recorte salarial allí determinado.

Como primera instancia se requirió del Banco Hipotecario SA, información sobre los puntos que a continuación se detallan: *1) Si como consecuencia de la reducción salarial dispuesta con el dictado de la ley 25.453 para el Sector Público Nacional, esa entidad tenía previsto la implementación de medidas tendientes a paliar dicha situación para todos aquellos prestatarios del país incluidos en el nuevo régimen denominado de “Equilibrio Fiscal”. En caso afirmativo, acompañe un detalle de las mismas, a partir de qué servicio se aplicará la reducción y cómo serán informados los adjudicatarios sobre el particular; 2) Para el caso de que aún no se haya dispuesto alguna medida, se sirviera indicar si se contemplaba la posibilidad de disminuir el monto de la cuota mensual (por todo concepto) y en la proporción operada con el ajuste, a los prestatarios que revisten la condición de jubilados y pensionados; y 3) Si existen presentaciones de los adjudicatarios afectados por la reducción salarial solicitando la disminución de la cuota mensual; como también se solicitó a la entidad bancaria cuestionada sobre la evolución del préstamo del presentante.*

No obstante el plazo otorgado para la evacuación del referido pedido, el Banco, sólo se limitó a manifestar que *“... el préstamo de referencia se abona normalmente, ya que a la fecha sólo se debe el vencimiento del mes de Septiembre”*, y que no se registraban presentaciones a efectos de conocer su situación actual.

Más allá de que en modo alguno fueron evacuados los puntos solicitados por la entidad bancaria, tal como se indicara precedentemente, lo cierto es que la situación planteada por el presentante relativa a la viabilidad de la reducción de la cuota en forma proporcional a sus actuales ingresos –que sufrieran el recorte del 13%- resulta procedente. En efecto, la

crítica situación que hoy en día mantienen los habitantes de nuestro país como consecuencia de la recesión laboral, la crisis económica y financiera que directamente repercute en sus micro economías (familia), sumada a la reducción salarial dispuesta en virtud de las previsiones del artículo 10 de la ley 25.453 de “Equilibrio Fiscal”, a todos aquellos que revisten la categoría de agentes públicos y/o jubilados y pensionados, indefectiblemente debiera ser atendida por la Institución bancaria, máxime teniendo en cuenta el origen meramente social y de asistencia habitacional en su oportunidad perseguido por el ex-Banco Hipotecario Nacional, hoy transformado en Sociedad Anónima como consecuencia del dictado de la ley 24.855, aunque todavía el Estado Nacional mantiene una alta y calificada representación en el capital social de la actual entidad bancaria.

No puede pretenderse que en cada caso sea el prestatario afectado quien deba comunicar a la autoridad bancaria su situación económica puntual, para que recién de ahí en adelante sea adoptada alguna medida, eximiendo de toda responsabilidad al Banco Hipotecario SA en todos aquellos supuestos de que por falta de conocimiento del adecuado procedimiento o trámite a realizar, el ciudadano no hubiera acudido a la delegación que le corresponda.

La representación del *Estado Nacional en el Directorio del Banco Hipotecario SA* debe continuar velando por los intereses de la gran masa de prestatarios a fin de que no vean aún más afectados sus derechos (habida cuenta de los distintos cambios que sufrieran sus mutuos hipotecarios desde su origen) y menos aún, pierdan su única vivienda.

La delicada y apremiante situación que padecen hoy en día muchos prestatarios frente al Banco Hipotecario SA para abonar de manera puntual las cuotas de sus préstamos y, que además, padecieran la reducción salarial que se examina, también se refleja en las especiales circunstancias que atraviesa en la actualidad el PEN que conllevaron justamente el dictado de la ley 25.453, norma en virtud de la cual se aplicaran los recortes salariales.

En razón de las consideraciones precedentemente realizadas, el Banco Hipotecario SA, con mayor vehemencia, debería reconocer la real y dificultosa performance de los adjudicatarios del país, debiendo arbitrar, a la brevedad posible, soluciones de fondo que permitan plenamente amparar la continuidad de los mutuos y, consiguientemente, la permanencia habitacional, en conformidad con el mandato constitucional que garantiza el derecho de acceso a una vivienda digna (artículo 14 bis de la Carta Marga).

Lo reseñado conllevó a la necesidad de recomendar al Banco Hipotecario SA el arbitrio de los medios necesarios a efectos de que a la brevedad posible sean implementadas medidas tendientes a paliar la difícil situación de aquellos prestatarios que sufrieran recortes en sus haberes, promoviendo la disminución de la cuota mensual por todo concepto de sus mutuos y en la proporción operada con el ajuste, máxime para los prestatarios que revisten el carácter de jubilados y pensionados.

Lamentablemente, la respuesta brindada por el Banco fue negativa y, no se preocupó por buscar una solución adecuada a este tipo de problemática.

3. Banco Nación.

La investigación llevada adelante en la actuación N° 1833/01, tuvo por objeto verificar si el Banco de la Nación Argentina (BNA) no cumplía con su deber de dar

respuestas adecuadas a los reclamos de un cliente que sufrió la sustracción de dinero de su cuenta.

El ilícito se produce luego de que le es sustraída su cartera, en la que con los efectos personales se encontraba una tarjeta Maestro, extendida por el banco cuestionado, perteneciente a la Red Link de Cajeros Automáticos; esa credencial le fue otorgada a fin de cobrar sus haberes como agente de la provincia de Mendoza.

En la cuenta haberes tenía acumulados prácticamente todos los sueldos y aguinaldos desde el mes de enero de 2000 con muy escasas extracciones, ascendiendo a más de \$ 8.000.- el depósito a su favor. Luego de advertido el robo realizó las denuncias telefónicas y, al día siguiente, la denuncia en sede policial.

De la presentación se desprende que cinco días después del hecho, cuando se dirige a retirar por ventanilla dinero de su cuenta bancaria, recién tomó conocimiento de que le fue sustraída la suma de \$ 4.900.-. Se acompañó la constancia extendida por el BNA del que surgen diez extracciones realizadas a fin de retirar el importe sustraído.

Como consecuencia de que el límite de extracción había sido aumentado sin el consentimiento del cliente, modificando de esta manera las condiciones establecidas al celebrarse el contrato bancario al que accedía la tarjeta, remitió una carta documento a fin de formular el pertinente reclamo; la respuesta de la entidad bancaria fue el rechazo del reclamo, por improcedente, con invocación de una cláusula limitativa de responsabilidad.

Junto a la presentación, se acompañaron copias del Decreto 816/99 de la provincia de Mendoza, en cuya normativa se establecía un límite de máximo diario de extracción, por Cajero Automático, de \$1.500.-; a este respecto el banco sólo se limitó a argumentar que el límite de extracciones era de conocimiento de los usuarios, a través de la información que se suministraba en los tickets de extracción o consulta de saldos, en cada oportunidad que se utiliza el cajero automático, sin embargo no acompañó documentación respaldatoria de que el contrato se había modificado.

El argumento sostenido por el BNA, en este caso, resulta objetable por cuanto no puede asimilarse la disponibilidad de la información en una constancia de saldo, con la notificación fehaciente de una modificación contractual y su eventual aceptación por el cliente.

Si bien la actividad comercial y bancaria requiere de un ágil procedimiento e instrumentación, no puede prescindirse del consentimiento de los particulares para la implementación de modificaciones contractuales que afectan sus intereses; a este respecto la Comunicación "A" 3250 del BCRA establece en la Sección 3, Especiales, Punto 3.4.8.4. que: *"Las modificaciones en las condiciones... deberán ser comunicadas al titular y obtener su consentimiento, con por lo menos 5 días hábiles de anterioridad a su aplicación."*, aclarando seguidamente que: *"Siempre que no medie rechazo expreso del cliente, las nuevas condiciones podrán aplicarse luego de transcurrido un lapso no inferior a 30 días corridos, contados desde la fecha de vencimiento del plazo que se haya establecido para el envío o puesta a disposición de los resúmenes, salvo que se opte por la notificación fehaciente al cliente, en cuyo caso dicho lapso se reduce a 5 días"*.

En el caso analizado, se había presumido un consentimiento tácito sin adecuada notificación a la parte interesada y prescindiendo de la normativa establecida por la autoridad

de contralor, advirtiéndose que la conducta desplegada por la entidad bancaria en el caso era gravemente inconveniente, pues unilateralmente se habían modificado las condiciones contractuales establecidas, aumentándose el riesgo señalado para los titulares de las cuentas.

Asimismo, se había dado por sentado, el tácito consentimiento del contratante ante la falta de impugnación de la modificación, en contravención con la normativa regulatoria aplicable.

En razón de lo reseñado se recomendó al BNA que: a) implementara el procedimiento establecido por la Comunicación "A" 3250 del BCRA en forma previa a la modificación de las condiciones contractuales convenidas con sus clientes, b) hasta no haber dado cumplimiento al procedimiento establecido, se abstuviera de aplicar alteraciones en los contratos celebrados que puedan afectar los intereses de sus clientes.

4. Seguros.

4.1 Investigación de oficio.

A través de la promoción de una investigación de oficio (actuación N° 4446/01), se tuvo como objetivo investigar el desempeño de la tarea de contralor asignada a la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), como consecuencia de la insolvencia de distintas aseguradoras del mercado argentino que derivaron en la frustración del objeto de los contratos de seguros celebrados: la indemnidad de los asegurados. Esta problemática significó una cantidad importante del número de consultas telefónicas y presentaciones por parte de damnificados.

La debida protección frente a los infortunios derivados de contingencias amparadas por contratos de seguros, fracasa al producirse la insolvencia de las aseguradoras. Estos hechos suceden, fundamentalmente, porque los asegurados son acreedores simples (quirografarios), que en caso de liquidación de estas entidades sólo acceden al cobro de sus créditos una vez satisfechos los gastos de la liquidación y los créditos privilegiados.

En cuanto la compañía aseguradora aparece, en caso de demanda judicial, bajo la figura de la citada en garantía, que se desenvuelve en forma similar a la de un fiador, el asegurado continúa siendo el principal obligado al pago en caso de un siniestro; ello implica que deberá afrontar con su patrimonio los daños que de esas contingencias se deriven.

Los efectos perjudiciales generados por la insolvencia de las aseguradoras, repercuten sobre todo el grupo de asegurados, a su vez, afecta a los terceros acreedores de los pagos indemnizatorios como damnificados, en particular en aquellos casos en que los asegurados carezcan de patrimonio suficiente para abonar los daños causados.

Dentro de las problemáticas denunciadas, fue significativo el número de quejas y requerimientos telefónicos vinculados con la liquidación de las empresas Omega Cooperativa de Seguros Limitada y Lua Seguros La Porteña SA.

Con relación a este tópico se vio seriamente cuestionada la función de contralor de la SSN con relación a la absorción de la cartera que, en primer término, habría sido de la cooperativa a favor de la sociedad Anónima de Omega y, finalmente, de Omega S.A. a Lua Seguros La Porteña S.A.

En una primera fase de la investigación y, con el objeto de indagar sobre la modalidad del ejercicio de la fiscalización de la SSN, se analizaron los datos aportados, relevando los mas significativos, que en materia de inspecciones el organismo cuenta con cincuenta y nueve agentes; que, durante el año 1999, se registraron cien inspecciones patrimoniales y tres financieras, además de otras verificaciones practicadas. Durante el curso del año 2000 tuvieron lugar un total de cincuenta y cuatro inspecciones patrimoniales y cinco financieras.

En cuanto a la implementación de las verificaciones patrimoniales, se destaca que la nómina y cantidad de las entidades que son incluidas en las distintas campañas de balance, es determinada por el Superintendente de Seguros.

Entre las compañías verificadas durante los períodos analizados: 1999/2000, figuran, entre otras, Iberoplatense Cía. de Seguros S.A. (30/6/99) y General Paz (30/06/99), que resultaron inconclusas por pedidos de liquidación voluntaria y forzosa respectivamente; en ese segmento se encuentran también las aseguradoras Touring (30/06/99), Omega SA (30/09/99) y Columbia (9/11/00), que finalmente terminaron en liquidación.

Para el cumplimiento de las tareas de evaluación de estados contables, encuadre de relaciones técnicas previstas en la normativa vigente, estados de cobertura de compromisos exigibles, siniestros liquidados a pagar y régimen de inversiones (Area Evaluación) el ente cuenta con un coordinador, dos analistas principales y un analista; un coordinador presta apoyo informático a las tareas de inspección a través del procesamiento de datos para la validación de determinados rubros que componen el estado patrimonial de las entidades verificadas.

La página de Internet de la SSN permite advertir que en el período 1999/2001 las siguientes firmas entraron en liquidación forzosa: 1) Aseguradora del Litoral S.A., 2) Compañía Argentina de Seguros La Acción S.A., 3) Compañía de Seguros Unión Comerciantes S.A., 4) Faaf S.A., 5) Federación Agraria Argentina Cooperativa de Seguros Limitada, 6) Hermes Compañía Argentina de Seguros S.A., 7) I.A.B. Compañía de Seguros S.A., 8) Inca S.A. Compañía de Seguros de Retiro , 9) Instituto Italo Argentino de Seguros Generales S.A., 10) Júpiter Compañía Argentina de Seguros S.A., 11) La Iberoplatense Cía. Argentina de Seguros, 12) La Previsión Cooperativa de Seguros Limitada, 13) La Previsión Seguros de Retiro Cooperativa Limitada, 14) La Previsión Vida S.A., 15) Mercosur Compañía Americana de Seguros S.A., 16) Numancia Seguros en General S.A., 17) Omega Cooperativa de Seguros Limitada, 18) Omega S.A., 19) Río de la Plata Compañía de Seguros, 20) Touring Cooperativa de Seguros Limitada, 21) Unión Panaderil Cooperativa de Seguros, 22) Visión Compañía Argentina de Seguros S.A.

Por otra parte, también ingresaron en procedimiento de autoliquidación durante el mismo período: 1) Lua Salud Compañía de Seguros S.A., 2) Omega Seguros de Retiro S.A., 3) Omega Seguros de Salud S.A., 4) Reaseguradora Argentina S.A., 5) Clerical Medical & General Life Assurance Society.

Lamentablemente el informe producido por la SSN no respondía en forma clara sobre si existieron compañías en las que se detectaran irregularidades en la gestión de la empresa y se hubiera solicitado un plan de regularización y saneamiento, de conformidad con el art. 31 de la ley 20.091; sólo se consignan, en un listado, las observaciones a los estados contables y situaciones deficitarias en materia de liquidez.

Dentro de estos expedientes detallados en uno de los anexos acompañados, figuran entidades actualmente liquidadas: tales como Júpiter, Lua Salud, Lua Vida, Faaf, Iberoplatense, General Paz, Columbia, Generali Corporate, Garantía, Vvisión Suizo Argentina, Cúspide, Acción; algunas de ellas motivaron inclusive el inicio de varios expedientes.

La mayoría de las preguntas formuladas en el extenso requerimiento a la SSN, tuvieron como respuesta la remisión de un listado de las resoluciones dictadas en la tarea de Superintendencia, extremo que dificultaba su evaluación sin un relevamiento estadístico; tal es el caso de las preguntas relativas a: 1) la detección de irregularidades en la gestión de la empresa y, 2) solicitud de un plan de regularización y saneamiento; detalle de las empresas liquidadas a las cuales se requirió este extremo; supuestos en los cuales se dispuso la traba de medidas cautelares o indisponibilidad e inversiones; control y cumplimiento de reservas técnicas y de siniestros; fondos de amortización previsión y reservas dispuestas con carácter particular en razón de la detección de una situación económica financiera irregular; objeciones formuladas a los balances presentados durante el período 1999/2000; sanciones aplicadas durante el año 1999/2000 y muestreo del monto de las multas aplicadas; control de la existencia de inhabilidades de los integrantes de los órganos de las aseguradoras, irregularidades detectadas y medidas adoptadas durante el mismo período investigado; metodología utilizada a fin de controlar las inhabilidades en las entidades ya autorizadas a funcionar y mención de si se ha implementado algún sistema de cruzamiento de datos a fin de verificar el cumplimiento de esta normativa.

En las actuaciones Nros. 1969/01 y 4859/01, relativas a la operatoria de cesión de cartera entre Omega Cooperativa de Seguros, Omega S.A., y Lua Seguros La Porteña S.A., se reunieron elementos que permitieron advertir la falta de adecuada intervención de la Superintendencia competente. Entre la documentación reunida en la actuación N° 4859/01, obran constancias de expedientes judiciales, pólizas emitidas y publicaciones de revistas especializadas en seguros; de su análisis resulta que Omega Cooperativa de Seguros y Omega S.A. constituían un mismo grupo empresario, que, al año 1998 compartían gran parte de su personal jerárquico.

Esta actuación reflejaba que entre Omega Cooperativa de Seguros y Omega Seguros S.A., existió una estrecha vinculación empresaria que implicó la cesión de la cartera de seguros entre esas dos firmas y, finalmente y en forma parcial a favor de Lua Seguros La Porteña. También evidenciaba que en un primer momento se anunció públicamente la unión de Omega Seguros SA y Lua, y durante un período intermedio, se adoptó la modalidad de emitir pólizas conjuntas bajo la forma de coaseguro; posteriormente, se dieron por finalizadas las negociaciones entre ambas empresas.

En definitiva, en los hechos Lua Seguros La Porteña S.A. sólo asumió la responsabilidad de los siniestros ocurridos durante la vigencia del coaseguro (fs. 37 y Revistas Estrategas N° 52 pág. 82); sin embargo numerosos indicios indican que gran parte de la cartera de Omega, en un porcentaje cercano al 50% fue absorbido por ésta. De la operatoria descripta resulta que la estrategia implementada preveía que Omega Cooperativa de Seguros Limitada quedara con las deudas en liquidación, mientras que, a través de esa maniobra, la S.A. continuaría funcionando (esto no se dio en la práctica porque también la sociedad anónima terminó en liquidación).

El Presidente de ambas Omega habría reconocido en la entrevista publicada en una revista de seguros -que más abajo se cita- la estrategia de pasar de a poco la cartera de seguros de la Cooperativa a la S.A., a medida que vencieran las pólizas. A pesar de que Omega no reflejaba deficiencias en el balance anterior, sin embargo, en el mes de febrero, inicia su proceso liquidatorio (Revista “Estrategas” N° 52, pág. 24 y ss.).

A mediados de 1998 funcionaban dichas empresas en forma conjunta: Omega S.A., en el ejercicio 97/98 habría arrojado por primas y recargos devengados el importe de \$ 192.661.- y, tres meses después, en el trimestre julio, agosto, setiembre de 1998, esa cifra habría ascendido a \$ 6.238.942.- (según revista Estrategas del Seguro y la Banca N° 38, dic. 98, pág. 60 y suplemento de pág. 3, y revista “Estrategas” N° 39, pág. 42). Este volumen de operaciones permite verificar que en ese período se produjo un traspaso importante de cartera de Omega Cooperativa a Omega S.A.

En la publicación de la Revista “Estrategas”, N° 36, Agosto de 1998, pág. 50, la transcripción de una entrevista al Presidente de Omega Cooperativa, le atribuye la siguiente frase: *“Omega compró Real S.A. y transformó el nombre, hoy es Omega S.A. No hacemos un traspaso total de la cartera, sino que vamos a ir pasando de a poquito algunos riesgos y algunos ramos a medida que vencen las pólizas”*.

La investigación se orientó a obtener información relativa al estado patrimonial de las aseguradoras denunciadas, a la vez que a tomar conocimiento de la eventual cesión de la cartera de clientes a favor de terceras entidades; sin embargo en el curso de la indagación realizada Lua Seguros la Porteña S.A., desconoce la cesión total o parcial de cartera o transferencia de activos proveniente de las empresas del grupo Omega; solamente admite la existencia de un acuerdo frustrado y encuadrable dentro del procedimiento de transferencia de fondo de comercio de la Ley N° 11.867; a pesar de ello, se acepta que ese acuerdo para la adquisición de ciertos activos y servicios adicionales estaban constituidos por las marcas y la clientela de las mismas.

Como es de público conocimiento tanto Omega Cooperativa de Seguros Limitada, como Omega S.A. se encuentran actualmente en estado de liquidación; la apertura del proceso liquidativo de la Cooperativa fue dispuesta mediante Resolución N° 28.096 de fecha 26/04/01, cuyo trámite se encuentra a cargo del Juzgado Comercial N° 1, Secretaría N° 2 de Capital Federal, mientras que la de la Sociedad Anónima por Resolución N° 28.302, de fecha 06/07/01, en trámite ante el Juzgado Comercial N° 8, Secretaría N° 15, también de esta Ciudad.

Por otra parte, ante la Fiscalía Nacional en lo Criminal de Instrucción N° 36 la Presidente de la “Asociación de Consumidores Argentinos” presentó una denuncia penal por la posible comisión de los delitos de estafa atribuidos a los directivos de las firmas involucradas y a los funcionarios de la Superintendencia de Seguros de la Nación en funciones durante la operatoria cuestionada.

Desde un análisis normativo, cabe recordar en primer término, que la cesión de cartera se encuentra regulada por los artículos 46 y 47 de la Ley 20.091; entre otros requisitos, esa regulación establece que la cesión total o parcial de cartera requiere de la aprobación de la SSN; que prevé, además, que cedente y cesionario deben presentar el contrato ante el órgano de contralor, regulando la publicación por tres días en los boletines oficiales y, posibilitando

la objeción por parte de los asegurados.

En tales casos, la denegatoria por parte de la Superintendencia a la aprobación de la cesión de cartera se encuentra prevista, en forma expresa, para el caso de que los intereses de los asegurados no estén suficientemente resguardados.

Según esta normativa, la aprobación obligará al cedente y al cesionario y a los asegurados y derechohabientes, pues en concordancia con el artículo 20 de la ley N° 17.418, la cesión de cartera no producirá la resolución del contrato.

Respecto de los demás acreedores, esto es, de quienes no son asegurados, corresponde la aplicación de la ley de transferencia de fondo de comercio previsto por Ley 11.867 (Conf. David Halperín, *“Estudios de Derecho Publico del Seguro”*. Editorial Depalma, pág. 215 y ss.); esa diferenciación se funda precisamente en el orden público ínsito en la protección de los intereses de la totalidad de los asegurados del cedente.

También se han evaluado las presentaciones formuladas en otras actuaciones vinculadas a la problemática de las empresas del grupo Omega planteadas en las actuaciones Nros 4859/01, 4912/01, 8191/01, 7350/01, 7435/01, 7167/01, 5553/01, 3928/01, 9481/01 y 1885/01.

En el caso particular de la actuación N° 4912/01, según la documentación adjuntada por el presentante de la queja, se advierte que la póliza N° 40.081.717 emitida por Omega Seguros S.A. -con vigencia el 23/05/200 al 23/09/2000-, fue sustituida por la póliza N° 41.073.325/1 emitida por Omega Seguros SA y Lua Seguros La Porteña SA en forma conjunta, con vigencia desde el 23/09/2000 hasta el 23/01/2001; el titular de la firma asegurada sostiene, además, que con anterioridad a la primer póliza referida había tenido cobertura asegurativa con Omega Cooperativa de Seguros Limitada. Esta sucesión de coberturas coincide con el traspaso de cartera denunciado en la actuación N° 4859/01 expuesta precedentemente.

Otro importante número de actuaciones presentadas reflejan la problemática de los asegurados desprovistos de la cobertura asegurativa contratada, ante la ocurrencia de siniestros, debido a la liquidación de sus aseguradoras. Entre otras, cabe citar las actuaciones Nros 4367/01 (Acción Seguros), 3383/01 (Iab Cía de Seguros S.A., ex Sudamérica), 3459/01: iniciada por un asegurado de General Paz Cía. de Seguros, 749/01 (vinculada a Sol de Mayo Seguros, cuya operatoria derivó en la radicación de un expediente en sede penal por delito de desobediencia, a la vez que se formularon denuncias por la presunta comisión del delito de estafa), Nros 410/00 y 861/01 (con relación a la Iberoplatense Seguros), Nros. 2078/01, 2134/01 y N° 2091/01 (relativas a la liquidación de Compañía Argentina de Seguros Visión), N° 4861/01 (referida a la liquidación de Federación Agraria Cooperativa de Seguros Limitada), N° 13284/00 (vinculada con la liquidación de Touring Cooperativa de Seguros Limitada).

Por otra parte, las opiniones de operadores del mercado de seguro publicadas coinciden en que la tarea de la Superintendencia en el manejo de los índices de alertas tempranas es deficiente, a la vez que se subraya que las inspecciones son destacadas en forma discrecional por la Superintendencia competente (Revista “Estrategas” N° 52, pág. 14).

A modo de síntesis, de lo investigado en esta actuación puede establecerse que existen serios indicios de que se ha efectivizado el traspaso de gran parte de la producción de

las empresas del Grupo Omega en primer término entre sí, y posteriormente a favor de Lua Seguros La Porteña S.A.; esta cesión significa en la práctica que la nueva aseguradora habría incorporado un porcentaje cercano al 50% de la clientela de las firmas del grupo Omega, sin el correlativo ingreso de activos a éstas.

Por su parte, la Ley de Transferencia de Fondo de Comercio N° 11.867 determina la publicidad por edictos y, fundamentalmente, salvaguarda el derecho de los acreedores del vendedor no permitiendo que perciba el precio sin pagarles (Conf. David Andrés Halperín, *"Estudios de Derecho Público de Seguro"*. Editorial Depalma. Pág. 219 y ss.).

Dentro de los activos de la empresa aseguradora, la cartera ha sido contemplada como un concepto especialmente tutelado -en interés de los asegurados que la componen-, a través del procedimiento contemplado en los citados artículos 46 y 47 de la Ley 20.091 con necesaria intervención de la Superintendencia competente.

La operatoria de cesión de la cartera de las aseguradoras del grupo Omega, se habría producido sin intervención de la SSN, sin cumplirse el procedimiento establecido en los artículos 46 y 47 de la Ley 20.091, ni el previsto en la Ley de Transferencia de Fondo de Comercio; como resultado de esta actividad, la empresa que queda sin la cartera reduce considerablemente su liquidez, pues ya no cuenta con el ingreso de las primas de los seguros que han pasado a la otra aseguradora; en consecuencia, se afecta seriamente la solvencia de la aseguradora de la que emigra la producción.

En caso de confirmarse la maniobra de cesión de cartera descripta, con prescindencia de la observancia del procedimiento establecido en la Ley 20.091 -prevista para la tutela de los intereses de los asegurados-, se evidenciaría la tolerancia por parte del ente de contralor de una seria irregularidad en perjuicio de los asegurados.

A juicio de esta Institución, la irregularidad apuntada, en la medida en que afecta al universo de asegurados incluidos en la cartera de una aseguradora, requiere de una debida investigación del órgano de contralor.

Esta investigación se estima oportuna a pesar de que en los casos puntuales se hubiera aguardado al vencimiento de los plazos de coberturas de las pólizas, y aún cuando se sostenga que el traspaso obedeció a la labor de los productores de seguros, a pesar de ello la SSN preguntada puntualmente sobre este extremo no refiere haber adoptado medidas a fin de investigar o de resguardar la solvencia de la aseguradora que inicialmente contaba con dicha cartera, pese a que se trata de una típica operatoria de seguros de significativa trascendencia en el mercado, pues afecta los intereses de los asegurados y terceros damnificados que cuentan con siniestros pendientes de liquidación; por el contrario, el organismo simplemente alude a que se trataría de una cesión parcial de fondo de comercio, sin adoptar intervención alguna.

De lo reseñado surge que el perfil de contralor de la SSN es claramente abstencionista, omitiendo el organismo asumir la tutela de los intereses de los asegurados. Las liquidaciones reseñadas en los párrafos precedentes dan cuenta, además, de la deficiencia del sistema en materia de insolvencia de entidades aseguradoras, disfuncionalidad que el órgano de control no ha procurado mejorar, incumpliendo de esta manera con la obligación a su cargo. La labor de Superintendencia de la operatoria de Seguros corresponde a la Superintendencia de Seguros de la Nación.

La Ley 20.091 prescribe en su artículo 9, que: *“El control del funcionamiento y actuación de todas las entidades de seguros sin excepción, corresponde a la autoridad de control organizada por esta ley, con exclusión de toda otra autoridad”*. Si bien las facultades de control asignadas a la SSN pueden inscribirse dentro de las denominadas *“discrecionales”*, su ejercicio debe orientarse a la adecuada protección de la masa de asegurados y al propósito de lograr la efectiva prestación de las coberturas de indemnidad que configura el contrato de seguro.

Por su parte, el artículo 31 de la Ley 20.091 dispone que: *“Cuando el capital mínimo correspondiente, según las disposiciones que dicte la autoridad de control, resulte afectado por cualquier pérdida, aquella sin esperar la terminación del ejercicio emplazará al asegurador para que dé explicaciones y adopte las medidas para mantener la integridad de dicho capital, a cuyo efecto el asegurador presentará un plan de regularización y saneamiento dentro de los quince días del emplazamiento”*.

También con relación a la solvencia de las entidades, las Resoluciones de la SSN N° 24874 (establecida para el cálculo de siniestros pendientes, y con el propósito de evitar distorsiones en los compromisos asumidos en la rama automotor), N° 25648 (que regula la actuación de auditores externos y actuarios de las aseguradoras) y N° 27198 (que determina indicadores de alerta temprana para evitar situaciones deficitarias), resultan valiosas herramientas de las que dispone la Superintendencia a fin de cumplir su cometido.

De los resultados evidenciados por la realidad del mercado asegurador argentino, surge que la metodología implementada para las inspecciones patrimoniales y el personal destacado para las tareas de evaluación se advierten insuficientes para el número de las aseguradoras existentes en el país, como asimismo, para un adecuado relevamiento de su solvencia, extremo que se considera de especial relevancia .

El control de la solvencia de las aseguradoras es de primordial importancia, habida cuenta del gran número de asegurados afectados y en cuanto se trata de una actividad que adecuadamente implementada posibilitaría detectar situaciones deficitarias.

Como se dijo, los arts. 9 y 31 de la Ley 20.091 encomiendan a la Superintendencia el contralor general de la actividad aseguradora y el específico seguimiento de su solvencia, no obstante, no se advierte la implementación de políticas destinadas a implementar en forma eficaz un sistema de alertas tempranas, prevención de insolvencia y resguardo de los intereses de los aseguradores.

En cuanto se advirtió una deficiente actuación en el cumplimiento de la actividad de control del funcionamiento y actuación de las entidades de seguros que le compete a la SSN, se recomendó que adoptara las medidas conducentes a fin de asegurar el adecuado resguardo de los intereses de los asegurados en el control de la solvencia de las aseguradoras en liquidación, incluyendo las medidas de alerta temprana, control de auditorías, relaciones técnicas y compromisos exigibles, necesarias para advertir el verdadero estado patrimonial y financiero de las aseguradoras y evitar los perjuicios derivados de la liquidación de las entidades sujetas a su contralor.

Debido a que no se obtuvo una respuesta adecuada a la recomendación formulada y, como consecuencia de los cambios institucionales efectuados, a la fecha de elaboración del presente informe se trasladó la recomendación a las nuevas autoridades.

Por otra parte, la investigación permitía vislumbrar que este deficiente control y teniendo en cuenta que tratándose de sociedades en liquidación forzosa, de conformidad con el artículo 51 de la ley 20.091, la SSN asume un rol activo a través de la designación de los liquidadores (que actúan como síndicos concursales) y precisamente entonces donde el Estado Nacional, a través de las dependencias respectivas, se ve obligado a promover las acciones necesarias a fin de que se investigue y determinen aquellos resarcimientos económicos y/o patrimoniales que deriven de las operaciones encuadrables en los artículos precedentes, en especial a la recomposición del patrimonio de la liquidada, circunstancias éstas que no se han apreciado en ninguno de los casos investigados.

A más de lo resaltado precedentemente, con relación a las denuncias penales existentes, cabe destacar la generada por una operatoria similar a la de Omega con Lua, la constituida por La Confianza y Paraná, en la que existían también no sólo identidad de titulares accionarios, sino también de cargos directivos (Actuación N° 14390/00); la primera de las compañías señaladas es liquidada, la operatoria es continuada por Paraná.

Estas confusiones de patrimonios e identidades de personas involucradas en diferentes compañías de seguros, ha demostrado a través de la actuación citada precedentemente que, la problemática de la falta de un control adecuado involucraría a otros entes, en su caso la Inspección General de Justicia (IGJ) y a la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP); en el caso de la primera la situación particular de las sociedades dedicadas al rubro seguros, significa que el trámite de inscripción de la sociedad es realizado en este órgano, sin embargo con posterioridad todo el legajo es trasladado a la SSN, cuando hay modificaciones, se realizan comunicaciones entre los entes, pero la realidad es que no se observa un adecuado control por parte de cada uno de ellos.

En lo que respecta a la AFIP y en el caso puntual de La Confianza, al requerirse el control de inmuebles que aparecían en poder de la empresa y, que teóricamente eran beneficiarios de promoción industrial en la provincia de Catamarca, la inspección llevada adelante a instancias de esta Institución dio como resultado que esos campos dedicados a la olivicultura, casi no eran explotados, prácticamente no tenían actividad, las hectáreas reservadas al rubro eran de escasa dimensión, con plantíos muy pequeños, que al decir de los inspectores actuantes, el tamaño de los olivos y la falta de un sistema adecuado de riego, hacían presumir que estos cultivos no tendrían ningún tipo de futuro.

Como puede apreciarse, si bien la función de contralor específica corresponde a la SSN, la realidad indica que tanto la IGJ como la AFIP, cada uno de estos entes en el ámbito específico de sus competencias, también deberían ejercer sobre las empresas de este sector un mayor control que no permitiera la constitución de los hechos descriptos precedentemente.

Lo expresado significó la necesidad de la correspondiente comunicación al PGN, ello ante la eventualidad de existir hechos presumiblemente delictivos de acción pública, por parte de los funcionarios actuantes y de los directivos involucrados.

4.2 Las demoras en adoptar resoluciones por parte de la SSN.

Con motivo de la presentación de un ciudadano, quien solicitó la intervención de esta Institución ante la reducción de la prima de un seguro de vida colectivo, se inició una investigación en la que como primer medida se requirió información de la autoridad de

contralor, la SSN.

El ente requerido informó que procedió a sustanciar la actuación correspondiente, corriéndosele traslado a la aseguradora denunciada. Con posterioridad se cursaron sucesivos informes, para conocer el trámite de la denuncia y, si finalmente se había adoptado una decisión sobre la cuestión planteada.

A pesar del transcurso de seis meses desde que se informara tal estado de trámite del expediente administrativo, el ente de contralor no había emitido resolución alguna con relación a la cuestión sometida a su conocimiento, lo que evidenciaba en el obrar del ente un ejercicio irregular de la función de contralor que le incumbe, máxime teniendo en cuenta que el interesado contaba con 81 años de edad.

Debe tenerse presente que el artículo 1° inciso f) de la ley N° 19.549 (Ley Nacional de Procedimientos Administrativos) garantiza a los administrados el debido proceso adjetivo, determinando que éste comprende tanto al derecho de ser oído como al de una decisión fundada. Tal omisión en el dictado de pronunciamientos constituyen una disfunción del ente al no resolver la petición, por cuanto veda al interesado el derecho que le asiste al debido proceso adjetivo.

Cabe recordar que el derecho de todo ciudadano “de peticionar a las autoridades” se encuentra reconocido por los artículos 14 de la Constitución Nacional y XXIV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, incorporada a la Carta Magna por el artículo 75, inciso 22.

Era evidente que el actuar del ente de contralor descripto violaba disposiciones de carácter constitucional, advirtiéndose una irregularidad por parte de la SSN en cuanto tal proceder implica la falta de resolución tempestiva de la cuestión.

Como consecuencia de lo expresado se recomendó a la SSN que analice y se expida mediante pronunciamiento fundado en el derecho concretamente aplicable, acerca de la regularidad del acto cuestionado por el denunciante, con relación a la reducción del monto del seguro de vida relativo a la póliza N° 160025275, inicialmente contratada con Omega Jefferson Pilot Financial Seguros de Vida S.A. y posteriormente transferido a Masslife Seguros de Vida S.A., y consecuentemente dicte el pertinente acto administrativo y lo notifique debidamente a los interesados.

Finalmente la SSN adoptó una decisión sobre el planteamiento efectuado, dando cumplimiento a la recomendación formulada.

5. Habeas data

5.1. Los plazos de la Ley 25.326.

En forma previa a la reglamentación de la Ley 25.326 fueron numerosas las quejas que daban cuenta de la violación a los plazos establecidos por el artículo 34 de la ley; como factor común, se denunciaba la permanencia de datos crediticios y comerciales vencidos en la Central de Deudores del Sistema Financiero llevada por el BCRA y en los registros de datos de las empresas privadas proveedoras de informes comerciales.

Es dable destacar que en todos los casos investigados por esta Institución se requirió

la rectificación, corrección y/o actualización de los datos almacenados en los registros, máxime luego del dictado de la ley 25.326 sobre protección de datos personales.

Para el enfoque de la investigación y, como primera medida, se solicitó información al BCRA, tomando como base una de las denuncias formulada en la Defensoría, se requería conocer: 1.- *Antecedentes que registraba el presentante en el registro de datos llevado por esa entidad rectora*; 2.- *Para el caso de encontrarse incluido, si registraba inhabilitaciones, motivos que las originaran, con el agregado de las resoluciones dictadas a tal efecto y la documentación respaldatoria*; 3.- *Si en virtud de lo dispuesto en el art. 26 inc. 4° de la ley 25.326, correspondía la supresión de tales datos y cuándo se materializaría*, y 4.- *Para el caso de no encontrarse vencidas las inhabilitaciones decretadas en torno al ciudadano, a partir de qué fecha podría encontrarse habilitado para operar en el sistema financiero y bancario*.

En lo que aquí nos interesa, esto es, la supresión de los datos vencidos, la entidad rectora al evacuar la requisitoria en cuestión, indicó que procedería a adecuarse al régimen dispuesto en la ley 25.326 dentro del plazo que a tal efecto establezca la reglamentación.

La posición asumida por el BCRA reflejaba con su informe, a todas luces, irrazonable y contraria a los principios y objetivos perseguidos por el legislador al momento del dictado de la Ley sobre Protección de Datos Personales N° 25.326.

Como resultado, esta Institución mediante Resolución DP N°03/01, recomendó al BCRA el arbitrio de los medios necesarios a efectos de que sean eliminados de la Central de Deudores del Sistema Financiero todos los datos crediticios que al momento del dictado de la Ley 25.326 se hallaban caducos, en estricto cumplimiento a las disposiciones del artículo 26 inciso 4°; Asimismo tal decisión fue puesta en conocimiento del Jefe de Gabinete de Ministros.

Resulta del caso resaltar que esta Defensoría había recomendado al ente rector bancario y financiero del país, la adopción de las siguientes medidas: a) Prevea un procedimiento de verificación sobre la información brindada por las entidades crediticias respecto de una persona (física o jurídica) de carácter preliminar al almacenamiento de tal información, otorgando un plazo breve para que el afectado tome debido conocimiento y pueda ejercer sus defensas; b) Limite el acceso de la información volcada en el registro de datos comerciales a cualquier persona; y c) Establezca un mecanismo ágil y veraz de rectificación y actualización de los datos ya almacenados en la Base, que permita la modificación, supresión o actualización de aquellos en términos acotados. La entidad rectora sólo se limitó a señalar que actuaría conforme la Ley 25.326.

En tales condiciones, la conducta asumida por el BCRA en el caso que se analizaba demostraba la sinrazón de la entidad bancaria en supeditar la supresión de los datos almacenados una vez cumplidos los términos estatuidos en el artículo 26 inciso 4° de la ley 25.326 (5 y 2 años), a los plazos que en el futuro estableciera la reglamentación.

Por otra parte, se impone resaltar que en el debate parlamentario del día 4 de octubre de 2000, la Honorable Cámara de Senadores (Cámara de origen del proyecto sobre protección de datos) —expresamente— tuvo en cuenta la directa operatividad de la acción de habeas data, aún sin norma que la reglamente, dado que constituye una garantía constitucional que debe ser aplicada por los jueces con los elementos procesales que prevé la legislación vigente.

El objetivo no fue otro que resguardar el derecho constitucional de asegurar y dotar a todos los habitantes con una herramienta ágil y expedita para tomar conocimiento de los datos (y su finalidad), que sobre ellos consten en registros o bancos de datos públicos o los privados destinados a proveer informes y, en caso de falsedad o discriminación, poder exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos (conforme el artículo 43, párrafo tercero de la Constitución Nacional).

Se entendió que pretender que el ciudadano tenga que aguardar a que el Poder Ejecutivo Nacional reglamente la Ley 25.326 para recién poder hacer uso de los derechos en ella contemplados (que no hacen más que dar operatividad a la cláusula constitucional comentada), importaría obstaculizar aún más el difícil camino que desde la Reforma Constitucional del 94 viene transitando toda persona que es incorporada errónea o injustamente en una base de datos (pública o privada), quien se ha visto impedida de ejercer de un modo correcto sus derechos.

A esta altura de cosas, cabe destacar que el artículo 26 inciso 4° de la Ley 25.326 establece que: *“.... Sólo podrán archivar, registrar o ceder los datos personales que sean significativos para evaluar la solvencia económico-financiera de los afectados durante los últimos cinco años. Dicho plazo se reducirá a dos años cuando el deudor cancele o de otro modo extinga la obligación, debiéndose hacer constar dicho hecho”*.

En consecuencia, se consideró que adicionar a tales términos otro plazo implicaría vulnerar el espíritu perseguido por el legislador al momento del dictado de la norma. El hecho de que el Poder Ejecutivo Nacional no hubiera reglamentado, la norma, de modo alguno significaba que no sea operativa y, que el BCRA deba castigar a muchas personas con el almacenamiento de datos caducos o desactualizados.

La norma analizada también establece los plazos dentro de los cuales la información recolectada en una base, registro o archivo quedará almacenada, estableciéndose cinco años para aquellos casos en que no se cumpliera la obligación o deuda, disminuyéndose a dos para los supuestos de cancelación y pago por parte del deudor.

Este último aspecto, meritado por la Legislatura Nacional, reviste trascendental importancia habida cuenta la situación de indefensión en que se encontraban hasta el dictado de la norma los ciudadanos incluidos en una Base de Datos, que durante diez o más años, con prescindencia de haber o no cancelado sus deudas, continuaban incorporados en el sistema.

No obstante el tiempo que transcurriera, no se recibió información alguna por parte del BCRA, respecto al tema sub examen, razón por la cual, de conformidad con dispuesto en el artículo 28 de la ley 24.284 se elevó el pertinente informe especial para conocimiento de los miembros de la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría del Pueblo.

5.2. Investigación de oficio.

La falta de reglamentación por parte del Poder Ejecutivo Nacional (PEN) de la N° 25.326, significó la iniciación de una actuación de oficio, toda vez que, no debe olvidarse que la materia prevista en esta norma nació con la protección consagrada por el tercer párrafo del artículo 43 de la Constitución Nacional, que permite a cualquier persona la interposición de una acción de habeas data para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a

proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquéllos.

El Poder Constituyente al incorporar esta materia lo que ha hecho no es otra cosa que proteger la intimidad con el sentido tuitivo definido por la propia Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN), cuando sostuvo que aquella configura un “*derecho a decidir por sí mismo en qué medida compartirá con los demás sus pensamientos, sus sentimientos y los hechos de su vida personal*” (caso Ponzetti de Balbín, J.A. T° 1985, I, pág. 513, conf. Quiroga Lavié, Humberto, *Constitución de la Nación Argentina Comentada*, Tercera Edición, Zavallía, Buenos Aires, 2000, pág. 257).

El instituto del *habeas data*, conforme lo recuerda el voto del Ministro Dr. Carlos S. Fayt, en Fallos: 321:2787, “... *tiene su fundamento en la revolución científico-tecnológica que se registró en el campo de la informática, lo que hizo posible el procesamiento y distribución de datos personales a escala nacional e internacional. Este tema atrajo la atención de la Conferencia Internacional de Derechos Humanos llevada a cabo en Teherán, en el año 1968, en la que se expuso sobre los peligros que representaba dicho progreso para esos derechos. Las redes de telecomunicaciones y las transmisiones nacionales e internacionales de datos, también preocuparon al Consejo de Europa. La Asamblea Parlamentaria recomendó al Consejo de Ministros el examen de la cuestión y la conveniencia de celebrar convenios internacionales que tengan por finalidad la tutela de los derechos humanos, con miras a la aplicación racional de la información al desenvolvimiento económico, social, político y a la protección legal de los datos ... en su 45ª. Sesión del 29 de enero de 1991, la Organización de las Naciones Unidas estableció directrices para la regulación de ficheros automáticos de datos personales*”.

El voto citado precedentemente agrega que: “... *la protección legal se dirige a que el particular interesado tenga la posibilidad de controlar la veracidad de la información y el uso que de ella se haga. En tal sentido, este derecho forma parte de la vida privada y se trata, como el honor y la propia imagen, de unos de los bienes que integran la personalidad. El señorío del hombre sobre sí se extiende a los datos sobre sus hábitos y costumbres, su sistema de valores y de creencias, su patrimonio, sus relaciones familiares, económicas y sociales, respecto a todo lo cual tiene derecho a la autodeterminación informativa. A nivel internacional, y en términos similares, el derecho a la intimidad fue expresamente consagrado en la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, al disponerse que nadie podrá ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación (art. 12 y 17, respectivamente)*”.

En el mismo sentido al expuesto en el párrafo precedente, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ha previsto en su artículo 11 una norma similar.

Si bien antes de la sanción de la Ley 25.326, la CSJN sostuvo, como en tantas otras oportunidades, que: “... *la falta de reglamentación legislativa no obsta a la vigencia de ciertos derechos que, por su índole, pueden ser invocados, ejercidos y amparados sin el complemento de disposición legislativa alguna (Fallos: 315:1492). Esta conclusión armoniza con la antigua doctrina del Tribunal conforme con la cual ‘las garantías individuales existen y protegen a los individuos por el solo hecho de estar consagradas en la Constitución, e independientemente de las leyes reglamentarias’ (Fallos: 239:459)*” (Fallos: 321:2779); no

sería óbice para que la norma se aplicara sin la reglamentación ausente, pero ello -dada las características de la materia en trato-, genera un dispendio procesal innecesario, que podría ser substituido en caso de existir la autoridad de control, hasta ahora ausente, precisamente por la falta de reglamentación.

Si bien algunos de los artículos contemplados en la norma aludida son operativos desde que la misma fue sancionada, por el contrario otros necesitan de su instrumentación por intermedio de la respectiva reglamentación y, de esta forma, evitar inconvenientes innecesarios al titular del dato.

En la Opinión Consultiva N° 7, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), sostuvo con relación al artículo 2° de la Convención, que prescribe que: *“Si el ejercicio de los derechos y libertades mencionados en el Artículo 1 no estuviere ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados Partes se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades”*.

En razón de las consideraciones expuestas y las misiones asignadas al Defensor del Pueblo, en cuanto a la defensa y protección de los derechos humanos, se recomendó al Jefe de Gabinete de Ministros, para que en el ejercicio de la administración general del país, instrumentara aquellas medidas necesarias, a los fines de que se procediera a la pronta reglamentación de la Ley de Habeas Data, con el objeto de permitir la defensa de sus derechos a los ciudadanos, sin necesidad de tener que recurrir al órgano jurisdiccional.

Finalmente, el Decreto N° 1558/01, reglamentó la ley, sin embargo se verificaron en la redacción de la norma, ciertas cuestiones que entrarían en colisión con otras leyes, como es el caso de la Ley 25.065 (tarjetas de crédito).

Sobre el particular, teniendo en cuenta la reglamentación dictada por Decreto N° 1.558/01 y destacando las consideraciones que se detallan a continuación:

Asimismo, cuando la reglamentación hace referencia al consentimiento para el tratamiento de los datos personales, se entiende que el mismo no será requerido en el caso del art. 5° apartado 2), es decir cuando se tratara de operaciones que realicen las entidades financieras y de las informaciones que reciban de sus clientes conforme las disposiciones del art. 39 de la Ley 21.526 (relativo al secreto bancario); al reglamentar este artículo se entendió que dentro del concepto de entidad financiera quedaban comprendidas *“las empresas emisoras de tarjetas de crédito”*, sin embargo se entiende no se ha tenido en cuenta las prescripciones contenidas en la Ley 25.065, la cual ha establecido que a este tipo de empresas debe aplicarse el sistema de la ley sobre la materia y, supletoriamente las del Código Civil y Comercial y de Defensa del Consumidor (Ley 24.440).

A lo expresado se adiciona que, en cuanto a la posibilidad de informar saldos deudores de tarjetas de crédito, la ley que regula la materia (25.065) estableció en el art. 53 la prohibición de que las entidades emisoras de tarjetas de crédito, bancarias o crediticias informen a las bases de datos de antecedentes financieros sobre los titulares y beneficiarios de extensiones, cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre en mora o en etapa de refinanciación; este enunciado no fue modificado “en forma expresa” por la Ley 25.326.

Cabe destacar que las disposiciones de la Ley 25.065 revisten el carácter de orden público, conforme lo ha determinado el art. 57 de la norma. Resulta también oportuno señalar que sobre esta materia el criterio expuesto ha sido el seguido por la Cámara Nacional Contencioso Administrativa Federal (Sala II) en el fallo dictado, con fecha 04 de noviembre del 2000, en los autos: “Organización Veraz S.A. c/Estado Nacional s/amparo”.

Además, pareciera que la reglamentación al determinar la forma de contar los plazos del art. 26 inc. 4), se aparta del espíritu consagrado en la ley, toda vez que si se sigue el criterio expuesto por la norma reglamentaria, las deudas impagas podrían quedar registradas por más de cinco años; a este respecto debe tenerse presente que en la discusión del proyecto de ley la posición de la UCR/Frepaso, en cuanto al inciso 4 del art. 26 fue que: *“se propone modificar el plazo de diez a cinco años, parece más adecuado prever una forma de cancelación automática al cumplimiento del plazo por el que se permite almacenar los datos. El proyecto prevé diez años, cuando en la legislación europea que está a la vanguardia en este tema se prevé que lo sea por cinco años. Por otra parte, el plazo de cinco años para autorizar el almacenamiento de un dato guarda similitud con otros plazos ya previstos en nuestra legislación, y en temas similares; por ejemplo, las inhabilitaciones personales y los embargos duran cinco años”* (Padilla, Miguel, Banco de Datos y Acción de Hábeas Data, Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 2001, pág. 118).

En atención a las consideraciones reseñadas, se entendió oportuno requerir del Ministerio de Justicia, en cuya órbita funcionará el ente de control de la ley, que proceda al análisis y adecuación de la reglamentación. A la fecha de elaboración del presente informe se aguardaba una decisión de la autoridad administrativa.

6. Aerolíneas Argentinas.

En el Informe Anual correspondiente al año 2000 se había reseñado la investigación realizada con relación a la privatización de la empresa Aerolíneas Argentinas, cuyos antecedentes dieron lugar a la elaboración de un Informe Especial remitido a la Comisión Bicameral Permanente de la Defensoría y, a poner en conocimiento del Procurador General de la Nación (PGN), los antecedentes acumulados ante la eventualidad de la existencia de hechos delictivos de acción pública.

Sin embargo la situación que atravesaba la ex-empresa estatal hizo que una ciudadana requiriera de la intervención de la Defensoría, a los fines de que se adoptaran todos los medios que tiene a su disposición esta Institución Constitucional, con el objeto de defender no sólo la línea de bandera y nuestras rutas aéreas, sino en definitiva los intereses de la Nación Argentina.

Como se señaló párrafos más arriba, la materia involucrada había sido desarrollada en las actuaciones N° 5701/00 y N° 7076/00 y, luego de la respectiva denuncia, la investigación penal fue desdoblada en dos causas, por un lado la que tuviera por objeto la investigación de la evasión impositiva (radicada en el Juzgado Nacional en lo penal Económico N° 7) y la correspondiente al vaciamiento de la empresa (Juzgado en lo Criminal y Correccional Federal N° 7).

La referida denuncia penal conllevó -por otra parte- a la recomendación formulada el 04 de junio del 2001, al Jefe de Gabinete de Ministros para que se adoptaran las medidas

necesarias que permitieran al Estado Nacional se presentara como parte querellante en las causas penales incoadas con el objeto de salvaguardar los intereses y patrimonio del país.

Por su parte el titular del Juzgado en lo Criminal y Correccional Federal N° 7, adhiriendo a lo señalado por la PGN, en la resolución adoptada con fecha 01 de junio del 2001, declina la competencia del tribunal para la acumulación de las actuaciones a la Causa N° 46.036, del Juzgado en lo Criminal y Correccional Federal N° 3, por razones de conexidad.

En los considerandos de la mencionada resolución, el Juez destaca que ambas investigaciones alcanzan las numerosas irregularidades cometidas en proceso de privatización de la entonces empresa estatal Aerolíneas Argentinas, incluyéndose aquí las consecuencias que se produjeron en virtud de la omisión del debido control estatal.

Asimismo, señaló que puede colegirse entonces que los hechos tratados en los diversos legajos, vienen a conformar las distintas etapas de una misma y por cierto, muy compleja maniobra delictiva, siendo que los hechos que en el presente destacan los denunciados fueron originados por los incumplimientos e irregularidades que se delataron en la causa N° 46.036.

Como consecuencia de lo reseñado se hace necesario destacar las prescripciones del artículo 54 de la Ley de Sociedades que especifica que: *“El daño ocurrido a la sociedad por dolo o culpa de socios o de quienes no siéndolo la controlen, constituye a sus autores en la obligación solidaria de indemnizar, sin que puedan alegar compensación con el lucro que su actuación haya proporcionado en otros negocios”*; la norma, a continuación expresa que: *“El socio o controlante que aplicare los fondos o efectos de la sociedad a uso o negocio de cuenta propia o de tercero está obligado a traer a la sociedad las ganancias resultantes, siendo las pérdidas de su cuenta exclusiva”*; finaliza sosteniendo que: *“la actuación de la sociedad que encubra la consecución de fines extrasocietarios, constituya un mero recurso para violar la ley, el orden público o la buena fe o para frustrar derechos de terceros, se imputará directamente a los socios o a los controlantes que la hicieron posible, quienes responderán solidaria e ilimitadamente por los perjuicios causados”* (Ley 22.903, art. 1°).

Por otra parte la Ley de Sociedades en su artículo 33 define los conceptos de sociedades controladas y vinculadas estableciendo que; *“Se consideran sociedades controladas aquellas en que otra sociedad en forma directa o por medio de otra sociedad a su vez controlada: 1) posea participación, por cualquier título, que otorgue los votos necesarios para formar la voluntad social en las reuniones sociales o asambleas ordinarias; 2) ejerza una influencia dominante como consecuencia de acciones, cuotas o partes de interés poseídas, o por los especiales vínculos existentes entre las sociedades.”*

El último párrafo del artículo dispone que: *“Se consideran sociedades vinculadas, a los efectos de la Sección IX de este Capítulo, cuando una participe en más del 10 % del capital de otra. La sociedad que participe en más del 25 % del capital de otra deberá comunicárselo a fin de que su próxima asamblea ordinaria tome conocimiento del hecho”*.

Lo especificado en los párrafos precedentes puede traducirse como la contemplación normativa de la responsabilidad solidaria por el daño ocasionado a la sociedad por actuación culposa o dolosa de socios y/o controlantes; como asimismo, por la utilización de fondos o efectos de la sociedad en provecho propio o de terceros.

Precisamente es el Estado Nacional a través de las dependencias respectivas, el obligado a promover las acciones necesarias a fin de que se investigue y determinen aquellos resarcimientos económicos y/o patrimoniales que deriven de las operaciones encuadrables en los artículos precedentes, viéndose obligado de acuerdo a las prescripciones de la Ley 19.030 a la recomposición del patrimonio de la empresa de bandera.

Estos conceptos de responsabilidad en caso de actos que tienden a fines extrasocietarios -introducidos por la Ley 22.903- fue expresamente incorporado en nuestra normativa a través del instituto de la “*inoponibilidad de la personalidad jurídica*”, con dos finalidades específicas: por un lado a fin de permitir la imputación directa de los ilícitos a quienes los perpetraran utilizando la sociedad como pantalla y, por otro, sancionar la responsabilidad solidaria e ilimitada de socios y/o controlantes.

En la medida que Aerolíneas Argentina S.A. se encontraba sujeta a las disposiciones de la Ley 19.550 y, advirtiéndose que algunos de los socios habrían incurrido en grave incumplimiento de sus obligaciones, el Estado Nacional, en su carácter de socio minoritario, se encuentra facultado para solicitar las medidas cautelares tendientes a la protección de la existencia misma de la sociedad, a su recomposición patrimonial y a que no se torne ilusorio el concreto resarcimiento patrimonial por los daños causados al ente social.

Por idénticos motivos, de conformidad con el artículo 91 de la Ley 19.550, se imponía evaluar la conveniencia de iniciar las acciones de exclusión previstas en la normativa citada.

A este respecto, resulta oportuno destacar las consideraciones que surgen de la Decisión N° 96/278/CE, de las Comunidades Europeas, que aportan elementos de utilidad para la evaluación de la cuestión (<http://europea.er.int/eur-lex/es/lif/dat/1996/>).

Por último no debe perderse de vista que, por las peculiaridades que la cuestión involucra, sin duda se encuentran afectados los elementos esenciales de la prestación de un servicio público, que necesariamente conllevará a su protección, como consecuencia de los derechos constitucionales que ello involucra.

Además, la problemática implicaba la afectación de una fuente de trabajo, que no sólo afectaba a aquellos trabajadores que directamente se encontraban en relación de dependencia con la sociedad, sino también de aquellos que indirectamente desarrollaban actividades económicas concomitantes con la de la empresa aérea.

Cabe recordar que otros derechos en juego, se corresponden con los de incidencia colectiva que la doctrina judicial ha definido como aquellos que no equivalen “a la suma de los intereses individuales de los integrantes del grupo; antes bien los engloba y trasciende, en cuanto implican necesidades o aspiraciones que sólo pueden hallar satisfacción a través del grupo” (conf. CNT, Sala de FERIA, Doctrina Judicial 1997-II-1125, autos: “CGT c/PEN”), en tal sentido preocupaba a esta Institución Constitucional, la necesidad de que se asegurara la tutela de derechos de tal naturaleza, en beneficio de usuarios, consumidores y particularmente de los trabajadores afectados.

Por lo tanto y, en razón de las consideraciones reseñadas, se recomendó al Jefe de Gabinete de Ministros, en el ejercicio de la administración general del país, adoptara e instrumentara las medidas necesarias tendientes a garantizar los derechos involucrados en la cuestión, como aquellas tendientes a la protección de la existencia misma de la sociedad, a su recomposición patrimonial y a que no se torne ilusorio el concreto resarcimiento patrimonial

por los daños causados al ente social.

La recomendación formulada no impidió que la empresa se presentara en concurso preventivo y, la posterior suscripción de un convenio en el que interviniera el Estado Nacional, cuestiones estas que a la fecha se siguen investigando.

7. Los medicamentos denominados de uso compasivo.

Como se señalara en el Informe Anual del año anterior, y, debido a la gran cantidad de presentaciones denunciando la situación de enfermos que debían importar sus medicamentos para sus tratamientos, como consecuencia de que ellos no se encontraban disponible en el país, a través de una de las actuaciones, la N° 1727/00, se desarrolló toda la investigación.

Las tramitaciones llevadas adelante en esta actuación determinaron la necesidad de que esta Institución cursara una exhortación (Resolución N° 796/00) y una recomendación (Resolución N° 66/01), a fin de que en un plazo perentorio se arbitraran las medidas necesarias para que los Ministerios de Economía y Salud de la Nación, se emitiera en forma conjunta aquella norma que posibilitara que los enfermos amparados por la Resolución N° 840/95-ANMAT, importen los medicamentos de carácter compasivo, sin necesidad de abonar los derechos de importación y/o cualquier otro tipo de arancel o tasa.

Si bien la medida reclamada fue finalmente emitida a través de las Resoluciones Conjuntas N° 942/01-M.S. y N° 426/01-M.E., del 31 de agosto del 2001, la misma perdió virtualidad al gravarse estas importaciones con el Impuesto al Valor Agregado, a partir de julio del 2001.

La situación de los enfermos, que deben importar a su costo los medicamentos, se vio altamente agravada con la sanción de los Decretos N° 1570/01 y N° 1606/01, debido a que como directa consecuencia de esta modificación normativa, estos enfermos se encuentran con, por lo menos, dos limitaciones adicionales que obstaculizan el oportuno acceso a las medicinas que sus patologías requieran.

No debe perderse de vista que las dolencias comprendidas en la problemática bajo análisis, son graves, crónicas y/o terminales, poniéndose de esta forma en juego no sólo el derecho a la salud, sino a la vida misma, derechos que por otra parte debe recordarse se encuentran protegidos por nuestra Constitución Nacional.

Una de las restricciones impuestas se relaciona con los límites a los montos que pueden extraerse mensualmente de las cuentas de los pacientes y/o sus familiares, pese a que en la generalidad de estos casos las medicinas tienen costos muy elevados, a más de ello el precio debe ser abonado por adelantado y en dólares.

Con relación a la adquisición de moneda extranjera, a pesar de las prescripciones de las normas vigentes, en ninguna de las entidades del sistema financiero, sean éstas públicas y/o privadas se respeta en ese momento (diciembre del 2001) el valor \$ 1.- igual a U\$S 1.-.

La otra restricción impuesta estaba referida al artículo 2° inc. b) del Decreto N° 1570/01 en cuanto determinaba que las transferencias al exterior deben tener la previa conformidad del BCRA y, a pesar de que este artículo fue modificado, no se contempló la situación de los enfermos que deben recurrir a ellas.

El BCRA al reglamentar esta norma (Comunicación "A" 3382, 3386 y 3388)

determinó que la “... *solicitud de transferencia sólo podrá ser cursada a esta Institución cuando el solicitante, de estar alcanzado por las normas tributarias y previsionales, acredite el cumplimiento de las correspondientes obligaciones, si así lo determinase la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) y en las condiciones que ésta establezca*”; debe tenerse presente que este tipo de importaciones se realiza a través de una empresa, que debe cumplir con cada uno de los requisitos enunciados por cada medicamento y persona.

Los procedimientos descriptos implicaban demoras injustificadas, en especial, si se tenía en cuenta que el valor en juego era la salud y la vida de los individuos, es importante recordar –a este respecto– que la CSJN ha sostenido que el derecho a la salud, como derecho humano de segunda generación, se encuentra enlazado con el derecho a la vida y, como tal es el primer derecho humano que resulta reconocido y garantizado por la Constitución Nacional (F. 310:112).

También debe tenerse presente, que la propia Constitución Nacional, 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. 3°, 22 y 25 inc. 1° y 2°), 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. 4° inc. 1° y art. 5°), 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 y, que es el propio Estado el que tiene la obligación de proteger y garantizar el derecho a la salud.

La CSJN ha dicho que: “... *“la jerarquía constitucional” de la Convención Americana sobre Derechos Humanos ha sido establecida por voluntad expresa del constituyente, “en las condiciones de su vigencia ... tal como la convención citada efectivamente rige en el ámbito internacional y considerando particularmente su efectiva aplicación jurisprudencial por los tribunales internacionales competentes para su interpretación y aplicación ... De ahí que la aludida jurisprudencia deba servir de guía para la interpretación de los preceptos convencionales en la medida en que el Estado Argentino reconoció la competencia de la Corte Interamericana para conocer en todos los casos relativos a la interpretación y aplicación de la Convención Americana ...”* (F. 318.514)

Por otra parte la CIDH, ha expresado en la Opinión Consultiva N° 14/94, la responsabilidad internacional de los países signatarios por la expedición y aplicación de normas violatorias de la Convención Americana de Derechos Humanos; 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 otra cosa 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.

Sin juzgar o cuestionar la oportunidad, mérito o conveniencia de la emisión de los decretos involucrados, se hizo necesario recomendar a la Jefatura de Gabinete de Ministros que se procediera a la inmediata modificación del Decreto N° 1570/01, a los fines de que aquellas personas alcanzadas por las Resoluciones Conjuntas N° 942/01-M.S. y N° 426/01-M.E., se vean eximidas de realizar los procedimientos a que se aludiera precedentemente, a fin de evitar no sólo la grave violación a sus derechos humanos, sino también las consecuencias de las responsabilidades que tal accionar podría generar al propio Estado Nacional y a los funcionarios intervinientes.

Los cambios institucionales sucedidos, implicaron la necesidad de que la recomendación fuera puesta en conocimiento de las sucesivas autoridades, sin que ninguna de ellas hasta la fecha dé una adecuada respuesta a esta grave problemática.

8. Pacto adicional de la Convención Americana de Derechos Humanos. Protocolo de San Salvador.

La estrecha relación existente entre los derechos sociales y económicos, como integrantes de los derechos humanos conllevaron a investigar a través de una actuación de oficio, la N° 5957/01, los motivos por los cuales el Estado Argentino no procedió a la ratificación, a través del depósito del respectivo instrumento, del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Políticos, denominado como "Protocolo de San Salvador".

El referido Protocolo Adicional fue adoptado por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA), celebrada en San Salvador, El Salvador, el 17 de noviembre de 1988 y, el Honorable Congreso de la Nación lo aprobó a través de la sanción de la Ley 24.658 el 19 de junio de 1996 (Promulgada de hecho el 15 de julio de 1996, B.O. 17-07-96).

Con el objeto de conocer las razones de la falta de depósito del instrumento en cuestión, se requirió de la Secretaría de Relaciones Exteriores de la Nación, se explicitaran dichos motivos, como también si finalmente se llevaría adelante la ratificación, ello en razón de la importancia de la protección consagrada a través del Protocolo. La respuesta hubiese sido sencilla si la Cancillería ni ninguna otra dependencia del Poder Ejecutivo Nacional hubieran intervenido en el trámite de la aprobación de la Ley 24.658.

Se hacía hincapié en la información suministrada a la Defensoría que después de la aprobación legislativa, el Ministerio de Relaciones Exteriores por intermedio de sus organismos competentes, realizó un análisis preliminar del Protocolo del que resultó, prima facie, que éste representaba una innovación significativa respecto de otros instrumentos internacionales relativos a la misma materia y, debido a que el Protocolo, si bien en dicha oportunidad no se encontraba vigente, por lo tanto se había iniciado un compás de espera.

Sin embargo al momento de iniciar la investigación de oficio el Protocolo de San Salvador se encontraba en vigor, toda vez que había sido ratificado por doce países.

Recordando las consideraciones contempladas en el Preámbulo del Protocolo Adicional, se sostiene -entre otros conceptos- que se ha tenido el propósito, con su adopción, de consolidar en el continente Americano, dentro del cuadro de las instituciones democráticas, un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de

los derechos humanos esenciales del hombre. Precisamente, reconociendo que esos derechos esenciales del hombre, no nacen del hecho de ser nacional de un determinado Estado, sino que primordialmente tienen como fundamento los atributos de la persona humana, razón por la cual se justificaba una protección internacional, cuya naturaleza convencional coadyuvara o complementara a las que ofrece el derecho interno de cada país.

Resulta de suma importancia invocar algunas de las otras argumentaciones del Preámbulo del Protocolo cuando señala que: *“Considerando la estrecha relación que existe entre la vigencia de los derechos económicos, sociales y culturales y la de los derechos civiles y políticos, por cuanto las diferentes categorías de derechos constituyen un todo indisoluble que encuentra su base en el reconocimiento de la dignidad de la persona humana, por lo cual exigen una tutela y promoción permanente con el objeto de lograr su vigencia plena, sin que jamás pueda justificarse la violación de unos en aras de la realización de otros”*.

No debe perderse de vista que el Protocolo de San Salvador resulta el complemento de las prescripciones del Capítulo 3° del Pacto de San José de Costa Rica, relativo a los derechos económicos, sociales y culturales y al compromiso de los Estados Partes de lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la OEA, reformada por el Protocolo de Buenos Aires.

A partir de la reforma constitucional de 1994 y, considerando el texto del artículo 75, inciso 22, de nuestra Carta Magna, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, como el resto de los tratados contenidos en este inciso, están incorporados al derecho interno con rango equivalente al de la Constitución (conf. Bidart Campos, Germán J., *Tratado Elemental de Derecho Constitucional Argentino* T.VI, Ed. Ediar, Bs. As., 1995, pág. 556).

Por otra parte, los Convencionales Constituyentes han reconocido para aquellos tratados internacionales sobre derechos humanos, la posibilidad de que gocen de jerarquía constitucional, recogiendo de esta forma no sólo las tendencias de las últimas reformas constitucionales del resto de los países latinoamericanos, sino también la posición de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), que a su vez recogió posiciones de la Comisión Europea de Derechos Humanos y de la Corte Internacional de Justicia.

A este respecto en la Opinión Consultiva N° 2, la CIDH manifestó que los tratados sobre derechos humanos: *“... no son tratados multilaterales de tipo tradicional, concluidos en función de un intercambio recíproco de derechos, para el beneficio mutuo de los Estados contratantes. Su objeto y fin son la protección de los derechos fundamentales de los seres humanos, independientemente de su nacionalidad, tanto frente a su propio Estado como frente a los otros Estados contratantes. Al aprobar estos tratados sobre derechos humanos, los Estados se someten a un orden legal dentro del cual ellos, por el bien común, asumen varias obligaciones, no en relación con otros Estados, sino hacia los individuos bajo su jurisdicción”*.

Por lo tanto mientras el Estado Nacional no procediera a la ratificación del Protocolo, evidentemente el Congreso de la Nación no podría realizar los procedimientos necesarios para incorporarlo como derecho constitucional, conforme así lo establece el artículo 75, inciso 22, tercera cláusula, de nuestra Constitución Nacional.

Sin perjuicio de las evaluaciones que podría hacer el Poder Ejecutivo para emitir el correspondiente instrumento ratificatorio del Protocolo Adicional, no cabían dudas de que la incorporación al sistema de protección que este instrumento internacional brinda redundaría en una más amplia de los derechos humanos en nuestro país, en particular, si además se considera lo enunciado por el artículo 75 inciso 23 de nuestra Carta Fundamental.

Las consideraciones expuestas y las misiones asignadas al Defensor del Pueblo, en cuanto a la defensa y protección de los derechos humanos, significó recomendar al Jefe de Gabinete de Ministros, para que en el ejercicio de la administración general del país, instrumentara aquellas medidas necesarias, a los fines de que a través de las dependencias competentes se proponga al Poder Ejecutivo Nacional la ratificación del Protocolo de San Salvador.

Si bien a la fecha de elaboración del presente Informe, aún no se ha producido el respectivo depósito del Instrumento, se realiza el seguimiento de las tramitaciones llevadas adelante en el ámbito de los organismos de la administración pública, para que finalmente se ratifique el Protocolo Adicional.

CAPITULO IV

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

INTRODUCCION

Durante el transcurso del año 2001 no existieron modificaciones sustanciales en cuanto a los objetos de reclamos presentados por los usuarios de servicios públicos, respecto del año anterior, pero se vieron incrementadas las presentaciones relativas a las dificultades económicas para abonar los servicios públicos domiciliarios.

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 2001 responden a las características que se detallan a continuación:

- Excesos en la facturación del Servicio.
 - Cambio de categoría del inmueble.
 - Renovación de medidores.
 - Renovación de conexiones.
 - Calidad del servicio prestado.
-

- Presión.
- Facturación de global a consorcios.
- Corte del servicio.
- Cobro del servicio aunque el mismo no se preste.
- Dificultades económicas para el pago del servicio.

1.1. Impacto del crecimiento de los niveles de agua subterránea.

Los problemas suscitados están relacionados con el abandono de los manantiales de agua en el área urbana que rodea la ciudad de Buenos Aires y su reemplazo por aguas superficiales del Río de la Plata, que causó el incremento de los niveles freáticos debido a la recuperación de niveles del acuífero pampeano.

Este incremento en el nivel causa serios problemas debido a la inundación de construcciones subterráneas (cimientos, estacionamientos subterráneos, cuartos de máquinas, etc.) en los sectores centrales, siendo necesario el desagüe de las instalaciones. Es posible también que en el corto plazo se observen efectos en los cimientos de las construcciones y sub-presión en las estructuras.

En los últimos años, no se tomaron medidas correctivas por parte de Aguas Argentinas S.A. a pesar de la existencia del orden de contralor. Por el contrario se autorizó la construcción del río Subterráneo Saavedra - Morón, sin que la empresa haya efectuado el estudio de impacto ambiental, a pesar de las obligaciones emergentes de la siguiente normativa vigente: a) Artículos 41 y 75 inc. 30 de la Constitución Nacional; b) Artículo 28 de la Constitución de la Pcia. de Bs As; c) Artículo 5° de la Ley Provincial N° 11.720, d) Numerales 4.2.3.4 y 7.8.1.1. del Pliego de Bases y Condiciones.

En distintas actuaciones se está investigando la problemática planteada.

1.2. Cobro del servicio de agua, aún después del corte.

El Marco Regulatorio aprobado por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 999/92, al tratar lo concerniente a derechos y deberes, señala en su Artículo 29, inc. n) que corresponde a la concesionaria “Cobrar las tarifas por los *servicios prestados*, en los términos de los Capítulos VII y VIII del presente”; y, en el artículo 50, se prevé que “El concesionario tendrá derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directa o indirectamente con los *servicios prestados*”.

A su vez en el Contrato de Concesión aprobado por Decreto PEN N° 787/93, se especifica en el Artículo 11.6.1 que “El concesionario tiene el derecho de facturar y cobrar todos los *servicios que preste*, según corresponda por los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento”.

Por otra parte, el Reglamento del usuario establece en el Artículo 42 inc.5) que el usuario está obligado a “Pagar puntualmente los *servicios que se le presten*...”.

Es importante mencionar también lo establecido por el Artículo 67 del Reglamento del Usuario en cuanto que “El Concesionario es el encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto las facturas, liquidaciones o certificaciones de deuda que emitan por

los *servicios que presten* tendrán fuerza ejecutiva”. Es decir que sólo tienen fuerza ejecutiva aquellas facturas emitidas como consecuencia de servicios prestados, caso contrario toda vía judicial ejecutiva pretendida con facturas que no se ajusten a derecho, conforme lo recién explicado, constituyendo un claro ejemplo de abuso de derecho y, eventualmente, una estafa procesal.

En resumen, la actual situación, de seguirse cobrando el servicio cuando el mismo ha sido cortado por falta de pago, no se ajusta a derecho; y trae aparejado un enriquecimiento incausado de la empresa concesionaria en detrimento del patrimonio del usuario por cuanto se lo constriñe a abonar por un servicio que no tiene a su disposición, con grave afectación del derecho de propiedad consagrado por el Artículo 17 de la Constitución Nacional.

1.3. Presión de agua.

Es una de las temáticas más problemáticas de este servicio público.

El fondo de la cuestión en debate, involucra necesariamente el cuestionamiento de la vigencia temporal de la norma relativa a la presión mínima exigible en el servicio de provisión de agua potable, regulada por el art. 42, inc. c), del Marco Regulatorio, el Numeral 7.5. del Pliego de Bases y Condiciones y el 4.5 del Contrato de Concesión.

Tal problemática fue analizada en la mentada Resolución 86-ETOSS-96, que en su art. 1º reza que “...la obligación de suministrar agua potable con una presión diez (10) metros columna de agua en las condiciones establecidas en el Capítulo 4, Numeral 4.5. del contrato de concesión, es exigible desde el día de toma de posesión en el área servida...”.

En relación a la Resolución 86/96 (de carácter aclaratorio respecto de la normativa vigente), debe advertirse que Aguas Argentinas S.A. a la fecha no ha dado cumplimiento a la misma como tampoco a las Resoluciones N° 63/00 y 102/00 dictadas por el Regulador a raíz de los citados incumplimientos de la empresa.

Actualmente, la situación continúa estática toda vez que el ETOSS no precisa su posición respecto a la compatibilización de los términos de la resolución 29/99 con el PMES. Sin embargo, Aguas Argentinas S.A., continúa sin cumplir los términos de las Resoluciones 29/99, 63/00 y 102/00.

En tanto el servicio no se preste en las condiciones establecidas en el marco regulatorio, además del perjuicio que sufren los usuarios por la falta del vital elemento en los momentos de mayores necesidades en la época estival, tienen que soportar las exigencias administrativas y judiciales por el cobro de facturas, las cuales a tenor de las normas citadas son cuestionables y a veces nulas.

Ejemplo de zonas con crisis de presión de agua en la Provincia de Buenos Aires, San Isidro Norte, en especial en zonas linderas a Vicente López; San Fernando Norte - Tigre Norte - Matanza Oeste - Tres de Febrero Este - San Martín Este - Avellaneda Sur - Lanús - Lomas de Zamora - Almirante Brown Norte y Quilmes entre otros.

1.4. Facturación global.

La sentencia dictada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en los autos “Defensor del Pueblo de la Nación c/ Estado Nacional - P.E.N. - Ministerio de Economía y

Obras y Servicios Públicos- y otros s/ amparo ley 16.986”, pone coto a la ilegítima facturación en forma global y con cargo al consorcio del componente medido de la provisión de agua potable y desagües cloacales en los edificios afectados al régimen de propiedad horizontal.

El principio general de la concesión es el régimen medido. El artículo 45 del Marco Regulatorio prevé para el caso que el concesionario no pudiera implementar de inmediato el citado régimen, el otorgamiento de dos años para hacerlo, y que durante ese período se aplicará el régimen de cuota fija. Cuando a pesar de haberse vencido el plazo no existiese una real medición de consumos, sólo podrá facturar el cargo fijo establecido para cada categoría.

Entonces pretender implementar el cobro por facturación global implicaría una modificación al sistema tarifario no previsto en el marco regulatorio.

Teniendo en cuenta que la facturación global sólo podría implementarse -conforme el criterio sustentado por la Corte- en los sistemas de cuota fija, y siendo que se encuentra vencido el plazo para que el concesionario implementara el régimen medido en los edificios sujetos al régimen de propiedad horizontal, sólo tendría lugar la exigencia de pago por parte de Aguas Argentinas S.A. bajo el sistema de cargo fijo, al cual se reitera no resulta aplicable la facturación global.

Habiendo por su parte el Organismo de control, establecido su posición, e intimado al concesionario a cumplir sus obligaciones, y toda vez que la empresa no dio cumplimiento, dio inicio al proceso sancionatorio respectivo.

El Ente Regulator muestra palmariamente su ineficiencia e inoperancia ante la actitud del concesionario, omitiendo ejercer sus facultades para hacer cumplir el contrato de concesión bajo el velo de la sistemática aplicación de procesos sancionatorios, los que si bien corresponden a una de las funciones del organismo, no dan respuesta ni solución alguna a los usuarios cuyos derechos se ven vulnerados a raíz del mentado incumplimiento.

Consecuentemente, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN denunció al Juzgado interviniente el incumplimiento de la sentencia por parte del concesionario.

1.5. Sistema de facturación a sector no residencial.

Otro tópico cuestionable lo conforma el incumplimiento contractual por parte de la empresa Aguas Argentinas S.A., respecto al sistema implementado en la facturación del servicio de provisión de agua potable y servicios sanitarios a los usuarios UNR Clase I y UNR Clase II, con exclusión de los comprendidos en los artículos 5 y 7 del Régimen Tarifario.

A los fines de poner coto a los marcados incumplimientos al Contrato de Concesión por parte de Aguas Argentinas S.A., el DEFENSOR DEL PUEBLO recomendó al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios que revoque por razones de ilegitimidad e ilegalidad manifiesta la Resolución N° 66/95, y ordene el inmediato cumplimiento al concesionario de lo establecido en el Marco Regulatorio en cuanto a la facturación de los Usuarios No Residenciales.

Ante el silencio del Regulator a la recomendación cursada, se elevó una nota a la Autoridad de Aplicación a efectos de que tome intervención en la cuestión.

1.6. Factor “E”.

El régimen tarifario que rige en la concesión de los servicios de agua potable y saneamiento, está mayormente basado en un sistema de tipo catastral, más asimilable a un impuesto inmobiliario que a un precio por la cantidad de un servicio efectivamente brindado.

El régimen de cobro a los usuarios residenciales de los *servicios no medidos* está basado en la facturación de una cuota fija calculada en base a la superficie cubierta total y la décima parte de la superficie del terreno.

En lo que se refiere al régimen de cobro de los servicios medidos, todos aquellos usuarios que cuentan con medidor, cualquiera sea su categoría, abonan en concepto de cargo fijo un monto mínimo equivalente al 50% de la cuota fija. A dicho valor se le adicionan los metros cúbicos consumidos. En este caso, el régimen tarifario asume un carácter mixto que vincula la superficie y características edilicias con el consumo real.

En los últimos bimestres de facturación existen serias denuncias de usuarios, por las cuales cuestionan la eliminación del detalle numérico de los parámetros tarifarios (Factor “E”), tornando imposible la lectura y revisión de la misma por parte del usuario. A la vez de que la Empresa Concesionaria, con la aprobación del ETOSS, están modificando las categorías por las cuales los usuarios ven incrementadas las tarifas sin conocimiento de los mismos, y lo que más significativo, sin derecho a cuestionar el nuevo factor “E”, o por que desconoce su nueva situación, o conociéndola le rechazan toda posibilidad de defensa.

Mediante la Resolución ETOSS N° 15/2001 se aprobó que Aguas Argentinas S.A. efectúe un relevamiento de los inmuebles de Usuarios con específica determinación de las condiciones de cada inmueble respecto del coeficiente “E”.

Si bien se especifica que el nuevo catastro tendrá un efecto neutral para la función económica de la Concesionaria, en el proceso de investigación llevado a cabo por la Institución no queda garantizado el mismo, toda vez que se tiene previsto que para un universo del 40% significará incremento tarifario; y sin que se prevea para tal situación ninguna Audiencia Pública.

2. Servicio básico telefónico y telefonía celular móvil.

En lo que respecta al servicio básico telefónico y telefonía celular móvil, los principales reclamos que se efectuaron versan sobre:

- Facturación de llamadas a servicios de telefonía celular móvil (CPP).
 - Facturación de comunicaciones internacionales por DDI, y a través del prefijo 0610.
 - Telefonía pública (pedidos de instalación, retiro de aparatos públicos y/o semipúblicos, excesos en la facturación de servicios semipúblicos).
 - Inconvenientes con el funcionamiento del servicio y/o demoras en su reparación.
 - Suspensión del servicio y/o demoras en la rehabilitación del servicio.
 - Inconvenientes con instalaciones y/o tendidos de cables.
 - Inconvenientes en la adhesión y aplicación de los planes y descuentos ofrecidos por
-

las distintas empresas.

- Inconvenientes suscitados con la elección de la prestadora del servicio de larga distancia (prescripción al servicio de larga distancia).
- Excesiva facturación por parte de prestadoras del servicio de telefonía celular móvil.
- Cierre de oficinas comerciales (tanto de Telecom Argentina S.A. como de Telefónica de Argentina S.A.).
- Demoras en la concreción de reintegros y/o en la devolución de importes abonados de más.
- Demoras y/o falta de envío de las facturas del servicio.
- Inconvenientes con la instalación de antenas de telefonía celular y/o estructuras similares.
- Incorrecta tramitación de los reclamos formulados por los usuarios (suspensión del servicio durante la investigación, falta de respuesta adecuada al problema puntualmente planteado).

2.1. Actuaciones de oficio.

a) Inconvenientes suscitados con la prescripción al servicio telefónico de larga distancia.

En el transcurso de los últimos meses del año 2000, y primeros del año 2001, se recibió en la Institución una importante cantidad de quejas vinculadas a la prestación del servicio de larga distancia. En tal contexto, los usuarios realizaron múltiples reclamos por la modalidad implementada por las distintas licenciatarias, para “captar” usuarios del servicio de larga distancia. Entre los inconvenientes más frecuentes, se pueden citar los cambios de prestador concretados mediante conversaciones telefónicas entabladas con personas ajenas al servicio básico telefónico instalado en el domicilio, o bien con menores de edad.

Cabe aclarar aquí que la problemática no se encuentra totalmente regulada, por lo que se presentan situaciones no previstas en la reglamentación aplicable (esto es, Reglamento General de Prescripción del Servicio de Larga Distancia, con sus modificaciones, y Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico), suscitándose diversos inconvenientes que no han podido ser resueltos a pesar de las sucesivas resoluciones dictadas por la Secretaría de Comunicaciones (Resoluciones SC Nros. 2724/99, 62/00, 441/00, entre otras).

Entre los reclamos más frecuentes, se pueden señalar aquellos en los cuales los ciudadanos han manifestado que no ha sido su intención la de cambiar de prestadora, indicando que los llamados recibidos a tal fin no eran suficientemente claros ya que, de haberlo sido, no habrían aceptado la propuesta.

Por otra parte, los usuarios han considerado que los operadores de las empresas prestadoras (o promotores a cargo del telemarketing) han actuado de mala fe, toda vez que varios de ellos habrían obtenido la respuesta afirmativa del receptor de la llamada sin que éste conociera la real finalidad de la comunicación telefónica (por los que los usuarios habrían

sido inducidos a error), situación que se reitera respecto de la actuación del ABD (Administradora de Base de Datos) cuya función es la de validar el traspaso.

Como consecuencia de la situación expuesta, y de las sistemáticas y continuas fallas observadas en la modalidad de prescripción del servicio de larga distancia, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN inició una actuación de oficio a los fines de investigar adecuadamente la problemática planteada. En el curso de esa investigación, se cursaron sendas requisitorias a la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES y a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, de cuyas respuestas surgió que desde el mes de julio de 2000 (fecha en que se comenzaron a tipificar los reclamos por prescripción en el Centro de Atención al Usuario) hasta el mes de enero de 2001, la Comisión Nacional de Comunicaciones recibió un mil setecientos ochenta (1780) quejas de abonados correspondientes al Área Múltiple Buenos Aires (A.M.B.A.), los que sumados a los ochocientos cuatro (804) recibidos en la Gerencia de Control de las distintas Delegaciones Provinciales de la C.N.C., hacen un total de dos mil quinientos ochenta y cuatro (2584) actuaciones.

Al respecto, el Organismo de Control indicó que el procedimiento para investigar las denuncias de los usuarios que expresan no haber prestado su consentimiento para cambiar de Operador de Larga Distancia (OLD), consiste básicamente en requerir la intervención de la Administradora de la Base de Datos (ABD) para que produzca un pormenorizado informe sobre el particular. Ello, en razón de que el Reglamento General de Prescripción del Servicio de Larga Distancia prevé que todas las verificaciones telefónicas realizadas por la ABD se graben y conserven como mínimo por nueve (9) meses, al igual que las copias de los contratos.

En referencia a la posibilidad de que las OLD emitan facturas a nombre de personas que no son titulares de las líneas telefónicas, la Comisión Nacional de Comunicaciones informó que esa circunstancia se corrigió con el dictado de la Resolución S.C. N° 77/01 (modificada por la similar N° 78/01) por cuanto la ABD recibe vía electrónica los datos de los clientes que deben verificar, y el sistema sólo valida las solicitudes cuando los datos del contacto telefónico realizado por las operadoras, es coincidente con los que figuran en el registro de la ABD.

Adicionalmente, la Autoridad de Aplicación señaló que "...los derechos y obligaciones de los clientes del servicio básico telefónico se encuentran descriptos en el Anexo III de la Resolución SC N° 10.059/99 y, si bien una de sus obligaciones es la de abonar las facturas, si los Operadores de Larga Distancia emiten éstas a nombre de un tercero, están documentando que la prescripción se realizó sin ajustarse a la normativa vigente, y por ende no pueden hacer responsable al titular del servicio por la eventual falta de pago de las mismas...".

Por otra parte, el Organismo de Control agregó que la posibilidad de bloquear el servicio de larga distancia se encuentra contemplada en el artículo 27 de la Resolución SC N° 2.724/98 (Reglamento General de Prescripción).

No obstante lo antedicho, puede advertirse fácilmente que los usuarios del servicio resultan perjudicados al verse privados (sin previo aviso) del uso del servicio de larga distancia por presuntas deudas que desconocían.

En tales supuestos, resulta coincidente la circunstancia de observarse que los usuarios toman conocimiento de la causa de la suspensión luego de haberse operado la misma, encontrándose además con la novedad de la existencia de cargos pendientes de pago que desconocían (por la emisión de facturas a nombre de terceros, o bien por la falta de recepción de las mismas).

Resulta del caso señalar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del Anexo I del Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico, los clientes tienen derecho a obtener -de las licenciatarias del servicio básico telefónico-, un trato correcto, cortés y diligente, y a obtener una respuesta adecuada y oportuna a su requerimiento.

En función de lo antedicho, atento la cantidad de reclamos recibidos, y considerando que en esta Institución se ha recibido una importante cantidad de reclamos en los cuales los titulares refieren que se les ha suspendido el servicio de larga distancia en razón de la existencia de facturas pendientes de pago (las que han sido emitidas a nombre de terceros, o bien que nunca recibieron en su domicilio), circunstancia que conocieron con posterioridad a la adopción de la medida, resulta imperativo que se extremen las medidas tendientes a asegurar una efectiva protección de los derechos de los usuarios del servicio.

A tal fin, el Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT) establece (en su Anexo I, artículo 44) que "...Los prestadores podrán suspender las llamadas salientes, excepto las cursadas a servicios de emergencia, cuando el cliente no abonare las facturas dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a su vencimiento. Los prestadores, previo a concretar la suspensión, deberán informar al cliente de tal situación, telefónicamente o por otros medios al menos en DOS (2) oportunidades..."

En línea con lo expresado en los párrafos que anteceden, se entiende acertada la previsión contemplada en el RGCSBT para la suspensión del servicio por falta de pago.

Continuando esta línea argumental, se entiende necesario que tal previsión se aplique en forma previa a la suspensión del servicio de larga distancia, toda vez que, si bien puede interpretarse que el procedimiento contemplado en el RGCSBT resulta obligatorio también para la suspensión del servicio de larga distancia, ello no surge con claridad de la normativa vigente.

Por las razones supra señaladas y para propiciar una solución que ponga fin a los perjuicios que actualmente sufren los usuarios del servicio básico telefónico, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó a la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES que arbitre los medios necesarios a fin de disponer que las prestadoras del servicio comuniquen al titular del servicio, en forma previa a operar la suspensión del servicio de larga distancia por falta de pago, que en el caso de no regularizar la situación se procederá a la suspensión del servicio, a los fines de concederles la oportunidad de evitar la adopción de esa medida.

b) Irregularidades en la operatoria concerniente a la prescripción del servicio de larga distancia.

Habiéndose tomado conocimiento de que las Licenciatarias del Servicio Básico Telefónico escucharían las conversaciones telefónicas de los usuarios del servicio con la finalidad de captar clientes para el servicio de larga distancia, y dada la gravedad de los

hechos, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN inició otra investigación de oficio (independientemente de la actuación de oficio iniciada en relación a las presuntas disfuncionalidades detectadas en las prescripciones al servicio de larga distancia) con la finalidad de investigar la problemática puntualmente planteada a raíz de las presuntas escuchas telefónicas de las conversaciones mantenidas entre la Administradora de la Base de Datos (ABD) y los usuarios del servicio.

Como consecuencia de la información obtenida, y habiéndose comprobado que las licenciatarias del servicio básico telefónico efectivamente escuchaban on line las conversaciones de los operadores de la ABD con los usuarios del servicio (sin conocer los usuarios tal circunstancia), el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN dirigió una recomendación a la entonces SECRETARÍA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA NACIÓN, a los efectos de que adopte las medidas del caso para evitar que se continuara aplicando esa metodología.

La SECRETARÍA DE COMUNICACIONES dictó, como consecuencia de la recomendación que se le cursó, la Resolución SC N° 77/01, mediante la cual suspendió la aplicación del Anexo V, punto 3 del Contrato para la Administración y Mantenimiento de la Base de Datos del Servicio de Telefonía de Larga Distancia y la Verificación del Operador de Larga Distancia por Prescripción, hasta el dictado de disposiciones que eviten que se produzcan las irregularidades mencionadas en los considerandos de la resolución.

Posteriormente, la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES dictó la Resolución SC N° 78/01, aclaratoria de la anterior, por la cual especifica que se suspende la transferencia verbal de los datos obligatorios y opcionales del OLD al ABD, y la posibilidad de que el OLD permanezca en línea mientras el ABD establece la conversación con el usuario del servicio.

c) Presuntas deficiencias en el funcionamiento de varias líneas telefónicas en las Pirquitas, Provincia de Catamarca.

Como consecuencia de la nota periodística publicada en un diario de una localidad del interior del país, en el mes de mayo de 2001, bajo el título “Problemas en las líneas telefónicas en Villa Las Pirquitas”, esta Institución inició una actuación de oficio a los fines de determinar la veracidad de los hechos y circunstancias contenidos en la referida nota.

En dicha actuación se solicitaron informes a la licenciataria Telecom Argentina S.A. y a la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES. Si bien el Organismo de Control indicó no contar con antecedentes relativos a la cuestión planteada, la referida empresa informó haber adoptado medidas al respecto, en forma previa a la publicación de la nota periodística, indicando que se estableció un plan de acción consistente en hablar con cada uno de los clientes de la localidad para relevar el estado actual del servicio telefónico.

Asimismo, la prestadora señaló que la única falla detectada fue la de telefonía básica que comprendió a 58 clientes, la cual se tradujo en fallas intermitentes el 12 de marzo y los días 4 y 10 de abril de 2001. Los motivos de las fallas fueron múltiples, localizándose en distintas partes del enlace radioeléctrico Las Pirquitas-Portezuelo a través del cual se brinda el servicio telefónico a la localidad Las Pirquitas.

En lo referente a las medidas dispuestas a los fines de subsanar definitivamente las anomalías, Telecom Argentina S.A. informó que las mismas consistieron en: a) Poner el

enlace en observación, instalando instrumentos de prueba y medición en el equipamiento obrante en Las Pirquitas y en el Portezuelo; b) Cambiar la antena en el lado Portezuelo por presentar fallas en el iluminador; c) Cambiar cable de antena en el lado Pirquitas; d) Se reemplazaron los equipos de radio y se enviaron a reparar, al regresar reparados se volvieron a reinstalar.

Finalmente, las empresa aclaró que el origen de las fallas se dieron en fenómenos meteorológicos propios de la época estival, y que para realizar cada una de aquellas intervenciones se debió interrumpir momentáneamente el servicio telefónico, lo cual se comunicó a los clientes de la zona por intermedio de mensajes transmitidos por una emisora de radio local. La cantidad de intervenciones y las fallas detectadas, que no se establecían definitivamente, son excepcionales, prácticamente no existen antecedentes similares.

En función de lo antedicho, habiéndose dispuesto las medidas pertinentes a los fines de propiciar una solución a la cuestión planteada, se dispuso la conclusión de la actuación.

d) Presunta falta de adecuado control sobre el fondo fiduciario del servicio universal.

A través del Decreto N° 764/2000, se aprobó el Reglamento del Servicio Universal, el cual consiste en un conjunto de servicios de telecomunicaciones que habrán de prestarse con una calidad determinada y precios accesibles, con independencia de su localización geográfica.

La finalidad principal del Servicio Universal es la de promover que la población tenga acceso a los servicios esenciales de telecomunicaciones, a pesar de las desigualdades regionales, sociales, económicas y las referidas a impedimentos físicos.

A los efectos de solventar la prestación de ese servicio, el Decreto N° 764/00 estableció la creación de un Fondo Fiduciario del Servicio Universal (Fondo Fiduciario del Servicio Universal) al cual deben aportar las prestadoras de servicios de telecomunicaciones.

Como consecuencia de las sistemáticas fallas detectadas en el manejo de Fondos Fiduciarios o de similares características constituidos en relación a otros servicios públicos, esta Institución estimó necesario, dada la estrecha vinculación del referido Fondo Fiduciario con el cumplimiento del objetivo principal del Servicio Universal (el cual es, en definitiva, garantizar el acceso del servicio a todos los ciudadanos, en particular a los sectores marginales y a aquellas zonas que resulten de difícil acceso y/o poco o nada rentables para las licenciatarias del servicio), iniciar una actuación de oficio a los fines de conocer los movimientos que registró el Fondo Fiduciario del Servicio Universal desde su constitución y su estado actual.

Habiéndose cursado sucesivas requisitorias tanto a la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES como a la EX-SECRETARÍA DE COMUNICACIONES del MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA NACIÓN, se obtuvo como resultado que, a la fecha, el Fondo Fiduciario del Servicio Universal no ha sido constituido.

Como consecuencia de esa falta de constitución del Fondo, no se abrió la cuenta fiduciaria ni se presentaron declaraciones juradas, agregando la entonces Secretaría que, de acuerdo al Decreto N° 764/00, el Fondo Fiduciario del Servicio Universal debería estar implementado antes del 1° de enero de 2001.

Más grave aún resultó conocer que las prestadoras de servicios de telecomunicaciones incluyen, en las facturas que remiten a sus usuarios, cargos vinculados al Servicio Universal, cuando el artículo 19 del Decreto N° 764/00 específicamente dispone, en relación al financiamiento del Servicio Universal, que "...los Prestadores de servicios de telecomunicaciones tendrán una obligación de aporte de inversión al Fondo Fiduciario del SU equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos totales devengados por la prestación de los servicios de telecomunicaciones, netos de los impuestos y tasas que los graven o, en caso de otorgarse la exención del art. 22 del presente Reglamento, cumplir con las obligaciones allí establecidas. El Fondo podrá integrarse asimismo por donaciones o legados..."

De lo antedicho se desprende con meridiana claridad, que los prestadores deben aportar al Fondo Fiduciario del Servicio Universal un porcentaje de sus ingresos totales netos, por lo que mal pueden trasladar a los usuarios el costo del financiamiento del Servicio Universal, toda vez que el mismo debería surgir de la ganancia neta de las empresas.

Obvio es señalar que si las empresas facturan esos cargos a los usuarios, ello indefectiblemente implica que el financiamiento del Servicio Universal no surge de las ganancias de aquellas sino "del bolsillo de los usuarios".

Resultó evidente que esta Institución no puede permanecer ajena a esta situación, como tampoco permitir que la misma modalidad continúe desarrollándose.

Es de público conocimiento que las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones han obtenido importantes ganancias durante los pasados años, ya sea por el dictado de normas demasiado permisivas, o bien por la falta de control o de una adecuada regulación por parte de las autoridades competentes.

En este estado de cosas, es imperioso comenzar a establecer límites y respetar a los usuarios del servicio.

No resultaría lógico ni sujeto a derecho que las prestadoras de servicios de telecomunicaciones facturen o continúen facturando a los usuarios, cargos con destino a un Fondo que, conforme a la norma que le dio origen, debería integrarse con sumas provenientes de *sus* ingresos *netos*.

Así como los usuarios deben adecuarse a los contratos suscritos con sus respectivas prestadoras, éstas deben también adecuar su conducta a las normas de derecho público y privado que regulan su actividad.

Ante la aparente inacción por parte de las autoridades nacionales encargadas de controlar a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, y la demora en la designación del funcionario a cargo de la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, es el criterio del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN utilizar todos aquellos mecanismos que resulten necesarios a los efectos de revertir la situación bajo análisis.

En tal contexto, se interpretó que resulta imperativo que las prestadoras de servicios de telecomunicaciones no solamente dejen de cobrar a los usuarios conceptos o cargos vinculados al Servicio Universal, el cual debe ser financiado exclusivamente por las empresas (de sus ingresos netos), sino que devuelvan a esos usuarios, los cargos o conceptos que ya les fueron facturados y cobrados.

Por las razones antes reseñadas, y a los fines de garantizar debidamente los derechos

de los usuarios y consumidores en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó a las prestadoras que actualmente facturan a sus usuarios cargos vinculados al Servicio Universal, esto es, a las empresas CTI Compañía de Teléfonos del Interior S.A., Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. (Movicom Bellsouth), Telefónica Comunicaciones Personales S.A. (Unifon), Telecom Personal S.A., y Nextel Communications Argentina S.A., que suspendan la facturación de los mismos a los usuarios, y dispongan las medidas que resulten necesarias a los fines de que los importes que ya fueron facturados y percibidos por esos conceptos, sean devueltos a los usuarios que los abonaron.

e) Efectivo cumplimiento de los Artículos 4º y 5º del Decreto 92/97.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 86 de la Constitución Nacional y con el objeto de conocer si la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES cumplía la normativa vigente, puntualmente con las disposiciones de los artículos 4º y 5º del Decreto 92/97, promovió una actuación de oficio que fue registrada bajo el número 13251/01.

En la citada actuación se cursaron sendas requisitorias a la Autoridad de Aplicación, a la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN y a la AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

Puntualmente se solicitó a la SeCom se sirva precisar si las LSB ejecutaron los planes de difusión masiva de las modificaciones y rebajas ordenadas mediante Decreto 92/97; si informaron a esa Secretaría tales planes de difusión masiva; como así también si, habiendo tomado conocimiento de los mismos, verificó la elasticidad de la demanda.

En otro orden de cosas, se exigió informe si las empresas informaron a esa Secretaría cada tres meses y durante dos años -desde la entrada en vigencia de las modificaciones a la estructura general de tarifas- el volumen de las llamadas (mediciones de tráfico), detallando mes por mes. Asimismo, para que precise si considera correcto que el factor de ajuste "volumen" haya sido calculado sobre las líneas facturadas y no sobre las líneas en servicio, que es el que realmente incide; si las LSB evaluaron e informaron a esa Secretaría semestralmente si la variación en el tráfico arrojaba ganancias o pérdidas; si las LSB propusieron semestralmente a esa Autoridad rebajas tarifarias conforme sus ganancias; si el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento tuvo la participación requerida en el artículo 4º del Decreto 92/97. También para que, en su caso, detalle en que consistieron las tareas realizadas, conclusiones alcanzadas y remita copia de toda la documentación que disponga al respecto.

Asimismo se requirió a AGN, atento el convenio oportunamente celebrado con la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES con relación a la reestructuración tarifaria dispuesta mediante decreto 92/97, que indique: 1.- En qué consistieron las investigaciones llevadas a cabo por esa Auditoría sobre las tareas efectuadas por la SeCom, en la evaluación de la variación de los ingresos producto de la reestructuración tarifaria; 2.- Que especifique si de las evaluaciones llevadas a cabo se corroboró el cumplimiento de los ordenado en los artículos 4º y 5º del Decreto en cuestión; y 3.- Que detalle las conclusiones finales arribadas por esa Auditoría respecto de las evaluaciones efectuadas y las opiniones elevadas a la SeCom.

Por último se solicitó a la SIGEN que indique: 1.- Si ese Organismo ha efectuado alguna auditoría sobre las tareas efectuadas por la SeCom en la evaluación de la variación de los ingresos producto de la reestructuración tarifaria dispuesta mediante Decreto 92/97; 2.- Si efectuó alguna verificación a fin de corroborar el cumplimiento de lo ordenado por los artículos 4º y 5º del citado Decreto 92/97 y para el supuesto que ese Organismo hubiera efectuado alguna fiscalización en lo que refiere al Decreto 92/97, que detalle las conclusiones arribadas por esa Sindicatura y las opiniones elevadas a la SeCom.

Por su parte el entonces Secretario de Comunicaciones, Dr. Henocho Aguiar, solicitó una prórroga de veinte (20) días hábiles, la cual fue concedida, aclarándosele que llamaba la atención, atento el tiempo transcurrido desde la aplicación de la reestructuración tarifaria (aprobada mediante Decreto 92/97) por parte de las licenciatarias básicas, que esa Secretaría no cuente con un análisis pormenorizado acerca de los puntos solicitados. Es más, podría al menos haber esgrimido, como en otros casos, una respuesta parcial a esta Institución.

En otro orden la AGN se limitó a remitir copia del informe de auditoría elaborado por la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS de la UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, el cual se encuentra en análisis debido a su magnitud.

Por último la SIGEN no dio respuesta a la fecha.

De lo expuesto surge que la actuación en análisis se encuentra a la fecha en pleno trámite.

3. Servicio postal.

En relación al servicio postal, los principales reclamos estuvieron referidos a:

- Pérdida de correspondencia: abarca cartas en sus distintas categorías, impresos y encomiendas, tanto de carácter nacional como internacional.
 - Violación de correspondencia: abarca cartas en sus distintas categorías, impresos y encomiendas, tanto de carácter nacional como internacional.
 - Desacuerdo con la indemnización recibida por pérdida de correspondencia.
 - Irregularidades en la entrega o en el reintegro del importe al librador de giros postales.
 - Excesiva demora en la entrega de correspondencia: comprende todas las categorías.
 - Avisos de retorno: falta de entrega al remitente.
 - Telegramas: deficiencias en el servicio.
 - Costo excesivo de los servicios prestados por el correo argentino.
 - Deficiente atención al público en oficinas postales.
 - Casilla de correo: costo excesivo del servicio.
 - Deficiencias en el servicio prestado por correos privados.
 - Facturas de servicios públicos y documentos con vencimiento: pérdida o falta de recepción en término.
-

- Falta de pago del canon al estado nacional por parte de correo argentino.
- Sustracción de encomiendas transportadas por ómnibus de media y larga distancia.

En relación al Servicio Postal Argentino, merecen realizarse las siguientes consideraciones:

El Servicio Postal Argentino tiene como misión básica e inexcusable la obligación de proporcionar servicios postales para unir la Nación a través de la correspondencia personal, educativa, literaria y comercial de la gente. Debe, entonces, proporcionar servicios postales puntuales, confiables y eficientes en todas las áreas y a todas las comunidades, y asegurar a cada hogar, comercio o empresa a través de la República Argentina, la posibilidad de comunicarse y realizar negocios entre sí y con el resto del mundo, a través de servicios puntuales, confiables, seguros y económicos para la recolección, el transporte y la entrega de mensajes y mercaderías.

La ausencia en nuestra normativa postal de una definición semejante, demuestra que las autoridades competentes carecen de una visión realmente clara y precisa sobre cual es la misión esencial de la institución postal en una sociedad moderna; esto es, que clase de Correo la sociedad necesita y exige.

Ello no solo se manifiesta en la *ausencia de una definición* legislativa del sistema postal argentino sino, lo que es peor, en la inexistencia del *propio sistema postal*. Y viene a cerrar el círculo de carencias postales, la falta de una autoridad responsable de su diseño y seguimiento, dotada de las atribuciones necesarias para superar la actual regulación de aspectos puntuales subordinándola, en todos los casos, a los objetivos superiores que deberá definir.

El servicio público de correos es, según los antecedentes históricos del derecho público patrio, el más antiguo servicio público que fuera regulado en el país, y este privilegio de su incorporación al texto constitucional desde sus orígenes implica un claro reconocimiento del trascendente papel que desempeña en la vida de la comunidad.

En un país donde las distancias abundan y la población escasea, el Correo actuó desde sus comienzos como un hilo conductor que acercó a las personas, promovió la difusión de la educación y la cultura y contribuyó al desenvolvimiento de la actividad económica, es decir, ese Correo, el Correo de la Constitución, fue, durante muchos años, un correo al servicio de la gente.

En función de esa misión trascendente, cuando el Correo se vuelve incapaz de cumplirla acabadamente, no es únicamente el individuo quien se perjudica, sino que es el conjunto de la sociedad quien ve afectada su confianza en un sistema que le resulta necesario y por cuya calidad de prestación el Estado debió velar.

Es materia de especial preocupación del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, la actual situación de desorden, deterioro y falta de control en la que se desenvuelve el sistema postal argentino, la que se ve agravada por la indefinición de las autoridades competentes respecto del marco regulatorio que en definitiva habrá de adoptarse, tanto en lo que hace a su contenido como a la metodología adoptada para su debate y aprobación.

Los reclamos que tanto usuarios individuales como organizaciones de diferentes

sectores de la sociedad y de la geografía del país han hecho llegar a esta Institución, dieron origen a investigaciones y estudios sobre diferentes aspectos de la problemática postal, los cuales permitieron diagnosticar numerosas y graves falencias en el sistema postal argentino no solo respecto de la actividad de los prestadores postales sino también del funcionamiento del propio ente regulador, la Comisión Nacional de Comunicaciones y su Gerencia Postal.

Esas falencias, que deberán ser objeto de un amplio y transparente debate, recaen sobre aspectos que hacen a la esencia del servicio, a la concepción con que habrá de estructurárselo y a los fines que el Estado perseguirá con ello; todo en el marco de un verdadero sistema postal capaz de realizar su misión con elevados estándares de calidad en todo el ámbito nacional y de interconectarse con los correos más avanzados del mundo en un plano de eficiente igualdad.

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 y que tanto generan superposiciones de regulaciones como vacíos legales imposibilitando todo intento de otorgar coherencia al sistema.

El artículo 18 de la Constitución Nacional garantiza la inviolabilidad de la correspondencia y de los papeles privados, mientras que la Ley de Correos 20.216 por su parte, establece en su artículo 6° 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*”.

Esta garantía otorgada a la correspondencia por los preceptos mencionados, resulta esencial para resguardar la intimidad de las personas y la seguridad de las transacciones, potencialmente en peligro frente a su conducción por terceros.

El tema de los delitos cometidos dentro del ámbito de los servicios postales ha sido materia de permanente preocupación por parte del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, tal como lo atestiguan distintas actuaciones promovidas de oficio.

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.

La apertura clandestina de cartas y encomiendas, la desaparición total o parcial de su contenido o lisa y llanamente de la pieza postal completa, como asimismo los hechos delictivos que afectan a personas y vehículos de transporte postal, son hechos que se verifican con alarmante frecuencia.

Según el informe del Ministerio del Interior que obra en la actuación N° 6457/01, durante el año 2000 fueron cometidos 537 delitos contra el ejercicio de la actividad postal, es decir, un promedio de 1,47 delitos por día, a los que debe adicionarse la apertura clandestina de piezas postales con expoliación de su contenido que se produce en el ámbito de las empresas, hechos que a pesar de no ser objeto de denuncia por las mismas, son puestos en

conocimiento de esta Institución a través de las quejas de los usuarios.

No obstante la gravísima situación planteada, el referido informe reconoce que *la Policía Federal Argentina “no posee ninguna dependencia específica que se ocupe exclusivamente de la investigación de estos delitos”* con lo que queda abierta además la puerta a otra categoría especial de delitos de graves implicancias sociales, políticas y económicas, nacionales e internacionales, como el tráfico de drogas ilegales y del dinero proveniente del mismo, de armas y explosivos o minerales radiactivos, los que deberían resultar motivo de especial preocupación por parte de las autoridades competentes, por la complejidad de las medidas que es necesario adoptar para su prevención.

La correspondencia simple, es decir, aquella comprendida en el denominado “Servicio Postal Básico Universal” que el Estado se halla obligado a asegurar a toda la comunidad como servicio público esencial, constituye el sector de menor rentabilidad dentro del negocio postal por lo que el Ente respectivo deberá ser especialmente riguroso a la hora de controlar *la calidad de su prestación*, para evitar su deterioro respecto de otros negocios postales económicamente más atractivos para el concesionario.

La factura emitida por la empresa prestadora de un servicio público, es uno de estos componentes esenciales de la prestación ya que no solo es un documento con vencimiento sino que su puntual cancelación la transforma en la garantía misma de la continuidad de la prestación del servicio, lo cual, en el caso de los servicios públicos básicos (agua, gas, electricidad) reviste de una trascendencia que no necesita ser explicada, sin perjuicio de otras consecuencias como recargos por mora y molestias personales de distinta índole ocasionadas al usuario por las cancelaciones realizadas con posterioridad a su vencimiento.

Su correcta entrega deberá asegurarse en condiciones de tiempo, forma, lugar y previsibilidad, que permitan asegurar razonablemente al usuario del servicio que podrá proceder a su cancelación sin tener que soportar molestias ni penalizaciones como recargos por mora o cortes del servicio.

En la normativa postal existente no se ha previsto la categorización o el establecimiento de jerarquías de prestadores del servicio postal que permitan establecer de manera fundada y fehaciente, niveles de idoneidad y responsabilidad proporcionales a la importancia de la correspondencia que se les entrega para su distribución, y a los eventuales perjuicios para los usuarios que podrían ocasionar sus incumplimientos.

Ello significa, entonces, que la elección de quien tendrá a su cargo la distribución de la facturación queda al presente enteramente librada al arbitrio de las empresas, sin mayores posibilidades de injerencia por parte de la autoridad de control específica, en este caso, la Comisión Nacional de Comunicaciones, ya que al no existir una categoría postal predeterminada para esta documentación la misma recibe un tratamiento análogo al de la denominada “carta simple”.

Así por ejemplo, las investigaciones realizadas por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en una actuación permitieron establecer que la empresa Azurix S.A., concesionaria del servicio público de provisión de agua potable y servicios cloacales a 49 partidos de la Provincia de Buenos Aires, utiliza en el proceso de distribución de sus facturas, los servicios de Xerox Argentina I.C.S.A., a pesar que esta última empresa carece de la autorización para realizar dicha tarea que exigen las normas legales referidas al ejercicio de la

actividad postal, hallándose exenta por lo tanto de la observancia de dichas normas y de los controles del ente regulador, la Comisión Nacional de Comunicaciones, organismo que fue objeto de una enérgica recomendación por tal motivo.

En un territorio extenso, donde aún existen núcleos poblacionales en zonas de difícil acceso y con características particulares, el correo asume un papel decisivo no sólo en las relaciones interpersonales sino también como difusor de la cultura y la información y facilitador de las relaciones económicas, al posibilitar el transporte de información y mercaderías de modo económico y seguro.

Esas peculiaridades regionales y la necesidad de proveer un servicio esencial de un modo que se adapte a ellas y las satisfaga, es la razón de ser de los correos regionales que a través del Decreto 1.187/93 se hallan habilitados a prestar servicios postales dentro o fuera de los territorios provinciales y en forma autónoma o concurrente con el Correo Oficial y los demás correos privados, actuando como prestadores provinciales de servicios postales sujetos a un marco normativo nacional.

Sin embargo, no existe al presente un *régimen de redespacho* que facilite la complementación de los correos regionales entre sí y con el Correo Oficial.

Esto apunta a uno de los conceptos fundamentales de la problemática en examen: *Lo que el nuevo marco regulatorio debe diseñar es un verdadero sistema postal*, concepto mucho más amplio que el de servicio postal con que actualmente se lo considera, ya que mientras que un servicio atiende a las partes aisladas que lo componen, *un sistema*, deberá articularlas en un todo armónico que permita un funcionamiento ordenado del conjunto y una relación fluida entre sus distintos componentes y actores.

Para que ello ocurra, deberá evitarse por ejemplo, que el redespacho entre operadores postales juegue a favor del operador histórico o del ya establecido privilegiando su posición dominante, en razón de que resulta evidente que con ello la implantación efectiva de la competencia se dificulta o se impide de plano.

También debería 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 aquellas de las que disfrutaban los titulares de la red para sus propios servicios, facilitándose así el acceso de todos los usuarios al servicio, independientemente de quien lo preste y del lugar donde ello ocurra.

Un sistema de redespacho deberá asimismo establecer las normas técnicas, económicas y de procedimientos que deberán regir la relación entre las partes y de estas con el Ente Regulador, ya sea que éste intervenga de oficio o para resolver cuestiones relacionadas con demoras, precios, o impugnaciones de terceros, incluyendo la facultad de reasignar operador responsable en el caso de estimarlo más apropiado al caso dado.

Dentro de las diferentes partes que conforman el sistema postal argentino, adquiere particular relevancia el *sector externo*; es decir, el conjunto de actividades que realiza una empresa postal para posibilitar el ingreso y egreso desde y hacia el país de los distintos productos que constituyen su objeto, permitiendo, por lo tanto, su relación con el resto del mundo.

Que esta definición expresa la trascendencia que este aspecto de la actividad postal

asume en función de la naturaleza globalizada del mundo contemporáneo y de las exigencias que ella implica en cuanto a la elevación de los estándares locales al nivel de los existentes en las naciones con las que el país ha decidido vincularse.

Debe tenerse en cuenta, además, que este tramo del servicio postal implica según circunstancias diversas a que puede dar lugar, la intervención de otros organismos del Estado cuya relación con el prestador postal en particular y con el respectivo ente regulador, deberá necesariamente prever el marco regulatorio.

En el caso de la Aduana, las funciones de dicho organismo se relacionan con la actividad postal a través del sector externo de ese sistema, y dado que el régimen aduanero cuenta con disposiciones de aplicación específica a esa materia, un marco regulatorio deberá especificar el modo en que el Ente de Contralor del Servicio Postal ejercerá sus facultades y atribuciones en la zona donde convergen las competencias de ambos organismos e incluso más allá si las circunstancias o razones de interés superior así lo exigen.

Un marco regulatorio es una herramienta y es al ente regulador competente a quien cabe la responsabilidad de utilizarla, por lo que de nada valdrá una sabia regulación y una casuística prolija si el órgano que debe aplicarla se halla imposibilitado de hacerlo: Ningún marco regulatorio es mejor que el ente que debe hacerlo cumplir.

Resulta entonces de fundamental importancia dotar al *Ente Regulador de la Actividad Postal*, de todos medios necesarios para el acabado cumplimiento de sus funciones. Por tanto, deberán arbitrarse las medidas para que su capacidad operativa de control no sufra el menoscabo de las insuficiencias presupuestarias o la falta de medios humanos y materiales idóneos que debiliten o paraliquen su accionar.

Al presente, dicho Ente, la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones, carece 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, circunstancia que implica su incapacidad de hecho para desempeñar sus funciones específicas, con las graves consecuencias que ello supone.

A consecuencia de las investigaciones realizadas en diversas actuaciones, esta Institución ha detectado serias falencias en la capacidad operativa del Ente de Contralor, por lo que consideró necesario la apertura de la actuación de oficio N° 5.685/00 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.

En la investigación realizada, se ha podido verificar una constante y pronunciada disminución en el monto de los recursos asignados en la Ley de Presupuesto al Ente Regulador, donde la suma de \$12.127.554 (Pesos doce millones ciento veintisiete mil quinientos cincuenta y cuatro) para el año 1994 en la primera asignación presupuestaria a la entonces Comisión Nacional de Correos y Telégrafos, se reduce a solo \$1.089.780 (Pesos un millón ochenta y nueve mil setecientos ochenta) para el año 2000, mientras que en lo que hace a los gastos en el rubro personal, los mismos son paralelamente reducidos pasando de \$5.563.115 (Pesos cinco millones quinientos sesenta y tres mil ciento quince) en el año 1994, a \$753.450 (Pesos setecientos cincuenta y tres mil cuatrocientos cincuenta) para el mismo año.

Estos datos deben relacionarse con los de la evolución de los *volúmenes de facturación y de piezas* postales en el mismo período, los que siendo del orden de \$ 814.438.680 y 614.005.000 de piezas para el año 1994, se incrementan a \$1.083.625.113 y 1.217.096.604 piezas en el año 2000.

De la información reseñada surge 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 prestadores (248 en el año 2000), se acrecentaron las necesidades de control.

Puede observarse entonces que la causa de la cuasi parálisis en que se halla sumido el Ente Regulador de los Servicios Postales, nace de la carencia de recursos presupuestarios. De una reducción progresiva que se ha ido operando en relación inversamente proporcional al incremento de sus responsabilidades de fiscalización. Es decir que como contrapartida del aumento de las necesidades de control, se observa una paralela y correlativa disminución de las capacidades operativas del Ente en virtud del estrangulamiento de sus recursos financieros, lo que se halla fuera de toda lógica y en abierta contradicción con expresas normas constitucionales y legales.

En la citada actuación constan, también, las reiteradas presentaciones que el Ente efectuó ante el MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA NACIÓN a partir del año 1997 exponiendo la situación existente y los riesgos que ella implicaba, sin que por ello se operara una corrección en el monto de los recursos asignados, hecho que representa 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.

El nuevo *marco regulatorio* que regirá la actividad postal de nuestro país en este Siglo XXI, implicará mucho más que una mera puesta al día del sistema o un reordenamiento de normas originariamente dictadas para resolver situaciones coyunturales sino que deberá significar en cambio, un replanteo total de las bases sobre las cuales se lo construyó y que respondían a necesidades pretéritas, ajenas tanto al país como al ciudadano del presente.

El sistema a diseñar, deberá articularse sobre dos ejes fundamentales: La calidad del servicio y la satisfacción del cliente, ambos como derivados lógicos de la filosofía que informa el artículo 42 de la Constitución Nacional, premisas sobre las que deberá asentarse todo el resto de sus normas para que el servicio público de correos cumpla con el papel que la legislación y las necesidades sociales le imponen y que señalan la amplitud del debate que deberá construirse en torno al nuevo marco regulatorio del sistema postal.

Refundar un sistema nacido hace ciento cincuenta años y que afecta a toda la comunidad, no puede ser una tarea de gabinete sino que exige un debate amplio, donde todas las opiniones autorizadas puedan ser escuchadas y valoradas y donde los usuarios, para quienes el Correo es un servicio y no un negocio, aporten para mejorarlo toda la experiencia producto de haber sufrido en carne propia los desaciertos e injusticias del sistema.

Si bien por Resolución 65/2001 del Ministerio de Infraestructura y Vivienda, se adoptó el procedimiento de Documento de Consulta a los fines de tratar el “Nuevo Proyecto de Reglamento General de la Actividad Postal” (art. 1º), esta Institución se halla firmemente convencida que, por las razones precedentemente expuestas, el nuevo marco regulatorio

deberá ser objeto de discusión y análisis en el ámbito de una *audiencia pública* y no verse restringido al reducido circuito del documento de consulta, donde solo se colectan opiniones sin someterlas al castigo del debate.

En este sentido es pública la posición adoptada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, respecto de la conveniencia y necesidad de convocar a audiencias públicas por parte de las autoridades nacionales cuando se elaboren reglamentos o se debatan cuestiones que afectan directamente a los ciudadanos, a fin de garantizar a usuarios y consumidores una información adecuada y veraz, y de propender a su real participación en cuestiones que afectarán directamente a sus derechos.

Si entendemos entonces que la audiencia pública contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio, la defensa de los derechos del usuario y la transparencia de los procedimientos, debemos concluir que es ese y no otro el ámbito adecuado para que vea la luz el nuevo marco regulatorio del sistema postal argentino.

En razón de lo expuesto, se considera que los temas a debatir en dicha audiencia deberían incluir necesariamente las siguientes cuestiones:

- ¿Cuál es el concepto que define al sistema postal argentino, y cuáles son los objetivos que este debe cumplir en función del mismo?
 - ¿Cómo se puede asegurar la inviolabilidad de los envíos postales y garantizar que no se los utilice para la comisión de delitos como el tráfico de sustancias u objetos prohibidos, cuando el Estado no posee un organismo especializado para la prevención y represión de los delitos postales?
 - ¿Cómo se puede asegurar la efectiva prestación del Servicio Postal Universal, cuando en muchas localidades del interior del país han sido clausuradas oficinas postales por su falta de rentabilidad?
 - ¿Cómo puede garantizar el Estado el ejercicio de su poder de policía en el sistema postal cuando el Ente Regulador carece de la capacidad operativa financiera para el ejercicio de sus funciones, situación ésta de pleno conocimiento del Ministerio de Economía, del Ministerio de Infraestructura y Vivienda y de la propia Comisión Nacional de Comunicaciones?
 - ¿Qué sistemas de contralor posee el Ente Regulador sobre los prestadores postales que distribuyen facturas de servicios públicos con vencimiento a fin de verificar que las mismas lleguen a poder de los usuarios en tiempo y forma y al domicilio por ellos designado?
 - ¿De qué modo se evita que el abuso de la posición dominante por parte del operador histórico impida o dificulte la operación de los correos regionales (servicio de redespacho)?
 - ¿Qué previsiones ha tomado el Ente Regulador para controlar el funcionamiento del Sector Externo del Sistema Postal Argentino y las relaciones a que éste da lugar entre la autoridad postal y los organismos aduaneros?
 - ¿Por qué razón sobre el Sector Externo del sistema postal coexiste la competencia de dos entes (Comisión Nacional de Comunicaciones y Aduana), con sus
-

- respectivas normativas propias que hasta resultan contradictorias en algunos casos?
- ¿Por qué en materia aduanera existen privilegios a favor del Correo Argentino respecto del resto de los prestadores?
 - ¿Cuál es el organismo y cuáles son las normas que autorizan y permiten el efectivo control de más de cincuenta (50) oficinas del Correo Argentino que funcionan como depósitos fiscales?
 - ¿Qué ingerencia tiene el Ente Regulador en el Centro Postal Internacional (CPI) cuando se detectan envíos con roturas o violaciones, en el marco de la calidad del sistema postal?
 - ¿De qué manera se asegura que el Ente Regulador disponga de los recursos necesarios para cumplir las funciones asignadas?
 - ¿Cuáles son las medidas que deberán instrumentarse a fin de que el operador del Correo Oficial implemente un eficaz sistema de gestión de reclamos que asegure la pronta y satisfactoria atención de las quejas de los usuarios del servicio?

4. Servicios viales.

Los reclamos más frecuentes durante el transcurso del año 2001, en cuestiones relativas a los servicios viales, resultaron ser los siguientes:

- Presunto exceso en tarifas de peaje.
 - Presunta falta de control de vehículos en ruta.
 - Presunta falta de reconocimiento de daños en vehículos siniestrados en rutas concesionadas.
 - Presunta falta de caminos alternativos en rutas concesionadas.
 - 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.).
 - Presunta falta de seguridad en cruces a nivel de rutas nacionales con otras rutas y caminos.
 - Falta de cruces peatonales en rutas nacionales.
 - Presunto incumplimiento de pautas contractuales en concesiones viales.
 - Presuntos perjuicios y afectación de derechos por emprendimientos viales en rutas nacionales (servidumbres y expropiaciones).
 - Presunta prestación deficiente de servicios de auxilio y apoyo en concesiones viales.
 - Presuntos daños y perjuicios en propiedades por reconstrucción inadecuada de obras viales.
-

4.1. Actuaciones de oficio.

Falta de seguridad en el tránsito en el cruce de la Ruta Nacional N° 12 con la Ruta Provincial N° 131, Provincia de Entre Ríos.

La referida actuación se inició a raíz de una nota periodística en la que se informaba, a la opinión pública, sobre el grado de inseguridad para el tránsito vehicular que se estaría generando en el cruce de la Ruta Nacional N° 12 y la Ruta Provincial N° 131, en proximidades de la ciudad de Crespo, Provincia de Entre Ríos.

Por su parte, en la nota se manifestó que habría habido iniciativas impulsadas por el Estado Provincial para mejorar la iluminación y señalización del sector, los que "...causaron buena impresión entre los habitantes de la zona, aunque también los consideraron un paliativo".

En atención a ello, se efectuaron pedidos de informes a la DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD a los fines que describa las acciones propiciadas en esa sede respecto de las mejoras y adaptaciones promovidas en el cruce vial entre la Ruta Nacional N° 12 y la Ruta Provincial N° 131.

La referida Dirección informó que ya tiene conocimiento de la problemática planteada y, asimismo, que se ordenó impulsar medidas para atenuar los inconvenientes denunciados, en la medida de los recursos presupuestarios que le fueran asignados.

5. Servicio de gas.

Los reclamos más frecuentes durante el transcurso del año 2001, en lo que respecta al servicio de distribución de gas, fueron los siguientes:

- Excesos en la facturación del servicio.
- Errores en la medición.
- Falta de respuesta a los reclamos interpuestos ante las empresas y ante el ENARGAS.
- Falta de pago de las indemnizaciones en concepto de servidumbres de paso.

5.1. Actuaciones de oficio.

a) Presuntas irregularidades en la formación de precios en el mercado de Gas Natural Comprimido.

A través de la Resolución N° 254/96 el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, modificó los precios de venta al público del Gas Natural Comprimido (GNC) en razón de que se estableció para todo el Territorio Nacional un impuesto de tres centavos de pesos (\$ 0,03) por metro cúbico.

Mediante la referida Resolución se fijaron precios en diferentes zonas del país.

Esta resolución denota que es el único combustible en el mercado que tiene precios establecidos por el Estado.

Asimismo, se observó a través de datos empíricos que existen estaciones de servicio

pertenecientes a empresas petroleras, que respetan los precios máximos, en tanto que una gran mayoría de estaciones comercializan el GNC al público a precios superiores, con valores que superan el 35% del establecido por la norma.

Los precios de venta establecidos por la Resolución N° 254/96 no tuvieron variaciones hasta la fecha, a pesar de que las tarifas autorizadas por el ENARGAS a las distribuidoras, por sus ventas a las estaciones de servicio, se incrementaron en promedio en un 12%.

Las circunstancias enunciadas generaron interrogantes relativos al comportamiento del mercado y a la razonabilidad de los precios, motivo por el cual se procedió a iniciar una actuación de oficio, la que continúa en pleno trámite.

b) Presuntas irregularidades en el control de gasoductos que distorsionan la oferta en el mercado de gas natural.

En esta actuación se está investigando el abandono de un gasoducto en el Norte del país, a través del cual podría ingresar gas proveniente de Bolivia y que posibilitaría contar, en el marco de los acuerdos regionales, con los precios de gas en boca de pozo de las empresas que producen en el país limítrofe, introduciendo, así, un factor de transparencia en la formación de precios en el mercado local.

c) Posible eliminación del subsidio en las tarifas de gas en la Patagonia.

A principios del mes de noviembre de 2001 y a través de diversos medios periodísticos, se informó a la opinión pública que aproximadamente 350.000 usuarios de gas en la Patagonia podrían verse afectados por la deuda que el Estado Nacional mantiene con Camuzzi Gas del Sur S.A. en concepto de subsidio a la tarifa de gas, dado que la empresa estaría autorizada a aplicar la tarifa plena.

El Ente Nacional Regulador del Gas en una nota remitida al Secretario de Hacienda de la Nación, destacó el efecto que la falta de pago de los subsidios podría tener sobre los usuarios de la Región Patagónica y con relación a la continuidad de la prestación del servicio; ello, en razón de que la distribuidora ha discontinuado el pago con los productores de gas natural con quienes tiene firmados contratos de abastecimiento.

Por su parte, la distribuidora informó al Ente Regulador que decidió aplicar la tarifa plena el día 7 de noviembre de 2001, toda vez que no estaba resuelta la deuda del Estado Nacional por subsidio de gas en la Patagonia.

Al respecto se efectuaron las siguientes consideraciones.

En este caso, los usuarios no sólo verían afectados sus intereses económicos sino que también se vería en serio riesgo la continuidad del suministro.

No resulta aceptable que estos usuarios sean los más perjudicados, obligándoselos a asumir la crisis financiera del Estado Nacional.

Debe tenerse presente que el suministro de gas natural en la Patagonia resulta un servicio esencial, debiendo el Estado como titular del servicio público arbitrar todos los medios necesarios para garantizar su continuidad.

Merece destacarse, que en oportunidad de producirse cortes programados en la región por parte de Camuzzi Gas del Sur S.A., estando las provincias en situación de emergencia climática, a raíz de una recomendación efectuada por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, se suspendieron los cortes programados y se procedió a la reconexión inmediata de los servicios suspendidos en el territorio patagónico, hasta el cese de la emergencia climática.

En el caso bajo análisis el atraso del Estado Nacional en el pago de las obligaciones convenidas, acarrearía un directo y serio perjuicio a los usuarios del servicio ya que éstos se verían obligados a afrontar el pago de una tarifa más costosa.

La situación de marras necesariamente plantea la obligación del Estado de brindar el servicio universal. Esto es, el derecho de acceso de todos los ciudadanos al servicio con márgenes de calidad y a un precio abordable, con independencia de las desigualdades regionales, sociales y económicas.

La eliminación de la tarifa aplicable a los usuarios del servicio de gas en la Patagonia, implicará que los mismos no puedan acceder al servicio, por lo tanto resultarían excluidos por los elevados costos que deberían afrontar.

Siendo un servicio público, tal situación no resulta aceptable de ninguna manera; máxime si se tiene en cuenta la crisis económica - financiera de la región generada por la desocupación y subocupación.

Existe dentro del marco de los servicios públicos de interés general, la opción que brinda equilibrio a tales disparidades, esto es, la prestación mediante el servicio universal.

Es la licencia de distribución la cual prevé, cuando la Autoridad Regulatoria específicamente lo determine, que se deben aplicar regímenes tarifarios preferenciales o reducciones tarifarias.

La reducción tarifaria estipulada para los usuarios de la Patagonia, estaría sustentada en la elevada demanda de gas que tienen los usuarios durante todo el año toda vez que se hallan expuestos a condiciones climáticas extremas.

Como fuera señalado ut-supra, eliminar la reducción tarifaria, implicaría excluir del servicio a los usuarios por los altos costos del mismo.

Resulta del caso recordar que el derecho subjetivo del usuario a “usar del servicio” se funda también en la obligación del Estado de tutelar el interés público y darle satisfacción.

En el mismo orden de ideas, resulta oportuno poner de resalto que la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, consagró expresamente a favor de los consumidores y usuarios de bienes y servicios el derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Todos esos derechos de naturaleza constitucional se verían lesionados si se permitiera que las autoridades y responsables de la prestación del servicio público no dispusieran medidas necesarias a los fines de asegurar a los usuarios el efectivo goce de todos sus derechos.

En tal sentido, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece la obligación de todas las autoridades nacionales de tutelar los derechos e intereses de los usuarios, toda vez

que contempla el derecho de éstos a recibir condiciones de trato equitativo y digno, y que ello implica necesariamente que las autoridades nacionales deben proveer precisamente a la protección de ese derecho constitucional.

La tutela del usuario frente a los concesionarios o licenciatarios del Estado en condiciones de monopolio y exclusividad surge también del artículo 86 de la Constitución Nacional referido al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

En función de lo antedicho, en atención a las graves consecuencias que podrían sufrir los usuarios de la Patagonia, resulta imperativo que se extremen las medidas tendientes a asegurar una efectiva protección de los derechos de los usuarios del servicio, garantizando la continuidad de la tarifa diferencial.

Por las razones supra señaladas, y a los fines de propiciar una solución en la cuestión planteada, se recomendó a la SECRETARIA DE HACIENDA del MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA NACIÓN que arbitre los medios necesarios a fin de garantizar la continuidad de la tarifa diferencial del servicio de gas a los usuarios residentes en la Patagonia.

6. Combustibles.

Durante el transcurso del año 2000 y 2001 se llevó a cabo en la Institución una investigación sobre la presunta existencia de irregularidades en el mercado de combustibles por grupos de empresas, a fin de verificar si esas irregularidades afectan los derechos constitucionales de consumidores y usuarios tal como lo dispone el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Con fecha 31 de julio de 2001 el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, remitió al Sr. Presidente de la COMISIÓN BICAMERAL DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN el “Estudio sobre el Mercado de Combustibles de la República” y habiendo tomado conocimiento que en el HONORABLE CONGRESO DE LA NACIÓN se estaba tratando la nueva Ley de Hidrocarburos, solicitó que se remita a las Comisiones de Energía y Combustibles de ambas Cámaras los siguientes aspectos sobre los cuales debería legislarse:

- Establecer una limitación a la integración vertical de las empresas petroleras, en función a su participación en la comercialización minorista bajo cualquier modalidad contractual, incluyendo las estaciones de servicios propias, estableciendo porcentajes máximos en puntos de ventas de su bandera y en volumen.
 - La estructura de costos de los combustibles, a fin de conocer la incidencia del precio del petróleo y los márgenes razonables de la refinación y comercialización en la industria petrolera.
 - La adecuación de los estándares de calidad de los combustibles a niveles internacionales, reduciendo los niveles de benceno, y otros hidrocarburos aromáticos, y contenido de azufre.
 - La extensión de la exigencia de calidad mínima a los combustibles importados cualquiera fuere su destino.
-

- El establecimiento de la obligatoriedad de realizar en forma periódica certificación de calidad de combustibles por parte de las personas físicas o jurídicas propietarias de marcas identificatorias de bocas de expendio; los titulares de bocas de expendio y los titulares de depósitos de combustibles.
- Los impactos ambientales originados en las operaciones de refinación y comercialización en especial sobre: a) pasivos ambientales en los lugares en donde se realiza refinación, almacenamiento, comercialización y distribución de combustibles, b) la obligatoriedad de instalar sistema de recuperación de vapores de naftas en estaciones de servicio.
- La tipificación de los componentes orgánicos volátiles producidos por la evaporización de combustibles, como residuos tóxicos en el marco de la Ley de Residuos Peligrosos.
- El control de las importaciones y exportaciones gas, petróleo y todos sus derivados.
- La aplicación del concepto de balance de masa en la información que deben suministrar todo el downstream a la Secretaría de Energía y Minería y a la Administración Federal de Ingresos Públicos.
- La definición de un marco regulatorio para :
 - Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores,
 - Promover la competitividad de los mercados y alentar inversiones,
 - Asegurar que los precios de los combustibles sean justos y razonables,
 - Incentivar el uso razonable de los recursos no renovables velando por la protección del medio ambiente,
 - Cumplimiento por parte del sector refinación y comercialización de uno de los principios en que se basó la desregulación en este sector, como es la *alineación del precio de las naftas y gas oil sin impuestos con los valores de paridad de exportación*, como fue acordado cuando se inició la desregulación del mercado en 1991.

A continuación se detallan aspectos destacados del Estudio del Mercado de Combustibles:

6.1. La incidencia del precio del petróleo en la estructura de costos de los combustibles.

En los requerimientos efectuados a la SECRETARÍA DE ENERGÍA por el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, la misma eludió abordar plenamente los siguientes temas: la no alineación de los precios internos de los combustibles a sus paridades de importación o exportación conforme al art. 2º del Decreto 1212/89; los costos de producción de los combustibles y la incidencia del precio del petróleo en los mismos; y, por último, los márgenes de refinación y comercialización de la industria petrolera.

Respecto de la estructura de costos la SECRETARÍA DE ENERGÍA elude estudiar y definir la misma, siendo ello una de sus responsabilidades dada la importancia que la estructura de costos reviste como referencia para testear la razonabilidad económica de los

precios en el mercado interno.

Existen tres casos que con distinto criterio abordan de manera incompleta la determinación del costo de los combustibles:

a) La Secretaría de Energía no informó los costos de producción de los combustibles tal como lo solicitara esta Institución. Solamente aportó un ejercicio de aproximación que compara, en primer lugar, las estructuras de precios en octubre 1998 y enero 2000; a continuación los valores relativos, en porcentajes, donde expresa que en el período considerado, el precio del petróleo utilizado promedio nacional (WTI menos descuento), aumentó un 106,6 % el precio en planta de la canasta de naftas, en tanto que el gas oil solamente aumentó un 35 %.

Si para este análisis incorporamos el período enero 1997 a enero 1998, con un comportamiento inverso al anterior, donde el WTI bajó un 25 %, la nafta súper y el gas oil en planta, solamente descendieron un 4 %.

El comportamiento del período octubre 1998 - enero 2000, solamente se explica si el mercado operó con altos márgenes de refinación y de comercialización que no se ajustaron a pesar del descenso del precio del petróleo durante el período 1997 a 1998.

En resumen, el comportamiento del down stream en todo el período desregulado (1991-2000) se puede sintetizar de la siguiente forma: *en los períodos de precios de petróleo ascendentes, los precios locales acompañan anticipadamente esta tendencia. Posteriormente, cuando se produce el descenso del precio del crudo, los combustibles retardan su descenso, y en la mayoría de los casos, por causas del mercado interno o del norteamericano, no lo hacen en la misma velocidad ni proporcionalidad. En otras palabras, los precios quedan en un escalón superior al de su paridad.*

VARIACIONES DE PRECIOS DEL PETROLEO NACIONAL, NAFTAS Y GAS OIL (en planta)

	Dic. 96-Ene. 97 \$/M3	Feb. 99 \$/M3	VARIACION %	Oct. 1998 \$/M3	Ene. 2000 \$/M3	VARIACION %
Petróleo	157.25	75.48	-52%	75.79	156.62	106.6%
Naftas + Gas Oil				200.66	270.94	35%
Nafta Súper			-4%			37%
Gas Oil			-4%			18%

Fuente: Secretaría de Energía y elaboración propia.

Esta inelasticidad, entre el precio del crudo respecto a los derivados que se presenta en el mercado interno, no se verifica en el mercado internacional y menos en el norteamericano, ya que en los períodos investigados se comprueba una correspondencia muy alta e inmediata entre los precios spot de las naftas, del gas oil, y el precio del petróleo.

Con respecto a la participación del precio del crudo en la canasta de naftas y gas oil (en planta), la SECRETARÍA DE ENERGÍA señaló que en octubre de 1998 fue del 37,8 % y en enero del 2000 del 57,8 %, es decir, *una diferencia de veinte puntos porcentuales representando una diferencia del 53% entre un período y el otro.*

b) En octubre de 1998, la Cámara de la Industria del Petróleo informó que la participación del petróleo en el precio al público de la nafta súper era de 9,4 % para una refinería que lo tiene en la puerta, es decir, el caso más eficiente.

Más recientemente, REPSOL - YPF S.A. ofrece en el mercado local el gas oil agro a un precio 10 % menor al tradicional, fundamentado en los menores costos de producción. El 28 de junio de 2000, su presidente declara que los precios de venta actuales en las estaciones de servicio de la marca, se corresponden con un precio del barril de crudo que está 8 (ocho) dólares por debajo de su cotización internacional, es decir en torno a los 23 dólares.

Finalmente, se destaca que en el segundo informe presentado por la SECRETARÍA DE ENERGÍA a esta Institución, se expresa que “estas diferencias, y las distintas alternativas que se pueden presentar en materia de abastecimiento de productos y materias primas, influyen en los costos de las empresas”.

Esto demuestra que hay cálculos de costos y evaluaciones de márgenes de refinación y comercialización en las compañías que actúan en el mercado, y que existe una estrecha relación entre el precio de los combustibles y el del petróleo. Esta información es vital para seguir el comportamiento de un mercado desregulado, razón por la cual la SECRETARÍA DE ENERGÍA debió estar plenamente informada de ello.

c) Por otra parte, en el Acta del 20 de octubre de 1998 que documentó la reunión entre las COMISIONES DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y COMERCIO de la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS, consta que el Sr. Presidente de la Comisión de Refinación y Comercialización de la Cámara de la Industria del Petróleo, Ing. Juan José Aranguren, expresó: “De esta forma puede decirse que el mercado argentino también ha reflejado lo que ha pasado en el mercado internacional desde el punto de vista de las variaciones de precio, lo que se muestra aquí. Este comentario viene a raíz de que últimamente se ha dicho que los precios de venta al público deberían reflejar la disminución que ha sufrido el precio del petróleo en el mercado internacional. Efectivamente, el precio del petróleo crudo ha bajado en el mercado internacional y ha venido a valores al inicio de la desregulación y justamente, del conflicto iraquí, disparándose de 25 a 32 dólares. Posteriormente se estabilizó en valores de 20 a 21 dólares y a fines de diciembre de 1996 tuvo picos de 23 o 24 dólares, registrando desde entonces una progresiva caída. Luego se estabilizó en 18 dólares y ahora estamos en valores que están levemente por debajo de los 15 dólares por barril.

Es cierto que estos precios también afectan el mercado internacional y los mercados transparentes, al igual que el argentino, han visto reflejados en los precios esa caída del precio del crudo, en 3 centavos por litro. *El motivo -esto se ha dicho públicamente- no es otro que la incidencia del petróleo crudo dentro de la estructura de precios.* En el caso de la nafta súper dicha incidencia es muy pequeña. Esto es un caso para una empresa petrolera, que además lo tiene en la puerta de entrada, como por ejemplo YPF. *La incidencia, en el caso de YPF, es del 8,4 % del precio del petróleo crudo sobre el precio final de la nafta súper.* De más está decir que los otros elementos –especialmente los impuestos- se llevan un 65 % del precio que los consumidores pagan por cada litro de nafta súper.

Lo que retiene la compañía petrolera un 25.7 %, el 8.4 % corresponde solamente al crudo, el 1 % a lo que debe pagarse a las provincias en concepto de regalías por extracción de petróleo, el 7,6 % para hacer frente a los gastos de comercialización, refinación y transporte, el 2,9 % para el impuesto a las ganancias, de acuerdo con la rentabilidad de cada compañía petrolera -este es el caso de una de ellas- y, finalmente, el 5,8 % corresponde a la ganancia neta que queda al final del ejercicio”.

Es evidente que, bajo determinados supuestos, es posible realizar una estructura de costos donde el petróleo tiene su participación.

Del informe remitido por la SECRETARÍA DE ENERGÍA, se deben explicitar las conclusiones que surgen de los Anexos I y II del mismo, atendiendo que el requerimiento fue dirigido a dilucidar los costos de las naftas común, súper y gas oil en las dos fechas allí indicadas para las empresas: Shell, YPF, Esso y EG3. Lamentablemente, los Cuadros presentados no guardan homogeneidad porque el Anexo I incluye la discriminación solicitada pero no se informa la participación del petróleo en cada combustible. Por su parte, el Anexo II (Cuadro N° 1) “Estimación de la Participación del crudo en la *canasta de naftas y gas oil*”, no lo discrimina, y al complementarlo con el Anexo II donde se ilustra sobre la participación del petróleo en la canasta, la conclusión (parcializada) que surge a simple vista es que el aumento del precio del petróleo (106,6 %) no fue trasladado plenamente a la canasta (naftas + gas oil) (35 %). Por otra parte, la participación porcentual del precio del crudo en la canasta en planta, en octubre de 1998, fue de 37,8 %, y 57,8 % en enero de 2000. Al no contemplar la discriminación del Anexo II (Cuadro N° 1), nos encontramos con solamente un simple cociente de precios que solamente aporta una relación que ilustra el peso relativo del valor del crudo, cuando el precio de la canasta aumentó en planta un 35 % o un 18,9 %, si se trata de precio al público. Además, lamentablemente, no coincide con lo expresado en el texto en cuanto a confrontar con el valor de mercado de la mezcla de productos obtenidos a partir de un barril de crudo.

Bajo la hipótesis de que en la determinación del costo total de la canasta solamente el valor del petróleo es el que varió y los restantes insumos y servicios se mantuvieron constantes (los ajustes en costos de insumos y en recursos humanos, ocurridos en todas las empresas petroleras en los últimos años, inducen a pensar que deberían haber disminuido), podemos inferir que existieron dos escenarios, uno con el precio del petróleo a 12,05 u\$/bbl (año 1998) y el otro a 24,9 u\$/bbl (año 1999). En consecuencia, respecto del down stream, podría afirmarse que:

A.- antes ganaba poco y ahora opera a pérdida; o

B.- antes ganaba mucho y ahora un poco menos.

A modo de síntesis, se pudo observar de todas las fuentes consultadas que la incidencia del precio del crudo en la estructura de costos varía desde un 8% hasta un 57,8%, lo cual resulta inaceptable para cualquier análisis crítico de mercado y por ende se puede inferir que en el período 1997 - 2000 los precios de los combustibles carecieron de transparencia.

6.2. Precios de referencia. La no aplicación del artículo 2° del Decreto N° 1212/89.

La SECRETARÍA DE ENERGÍA, en su primera entrega, no respondió a lo solicitado por el DEFENSOR DEL PUEBLO, en cuanto al motivo por el cual los precios vigentes de las motonaftas y el gas oil, en el mercado interno antes de impuestos y desde el inicio de la desregulación, no están alineados al principio de *indiferencia de exportación* que establece el art. 2° del Decreto 1212/89.

En la segunda entrega, ante la evidencia que el petróleo se comercializa a export parity y no así sus derivados (naftas, gas oil, kerosene, gas licuado, fuel oil, etc.), intenta una

explicación en base a la “significativa diferencia de comportamiento de los mercados locales de petróleo y derivados”. Esta situación podría orientarse hacia un nuevo equilibrio, más cercano a la paridad de exportación hacia el resto del mundo si la capacidad de refinación creciera notoriamente y la oferta de productos fuera lo suficientemente grande, como para mantener exportaciones permanentes y significativas hacia destinos fuera de la región que conforman los países vecinos. La realidad demuestra que esto no sucede, afirma la SECRETARÍA DE ENERGÍA. En resumen, este organismo no aportó ningún fundamento esclarecedor, solamente expresiones vacías de contenido.

Debemos destacar que Argentina no es importador neto de gas oil y fuel oil, y sí es exportador neto de petróleo y naftas. En consecuencia, *los fundamentos estadísticos y conceptuales expuestos por la SECRETARÍA DE ENERGÍA para explicar la no alineación de los precios internos de las motonaftas a su equivalente de export parity, no son válidos.* En otras palabras los precios internos de las motonaftas deben estar alineados a los de paridad de exportación. Ver cuadros:

EXPORTACIONES DE PETROLEO POR DESTINOS

Años	PRECIO FOB U\$S/Bbl	VOLUMEN MMm3	Brasil (%)	Chile (%)	USA (%)	Resto (%)
1994	17,20	11,7	42,5	26,2	23,3	8,0
1995	18,43	16,2	36,4	29,5	23,4	10,6
1996	22,14	18,9	41,0	26,3	25,5	7,2
1997	20,61	19,3	33,7	29,7	28,1	8,4
1998	14,41	19,2	28,8	34,0	29,3	7,9
1999	19,25	15,6	23,6	41,8	29,5	5,2

Fuente: Secretaría de Energía y Petrotecnia a junio 2000. MMm3: millones de metros cúbicos.

EXPORTACIONES DE NAFTAS POR DESTINOS

Años	VOLUMEN MMm3	Brasil (%)	Chile (%)	USA (%)	Paraguay (%)	Resto (%)
1996	2,21	64,22	0,90	2,37	7,42	25,1
1997	2,61	49,15	8,53	28,17	3,52	10,6
1998	3,04	37,85	5,08	37,86	7,77	11,4
1999	3,20	33,27	6,38	50,80	1,80	7,8

Fuente: Secretaría de Energía y Minería. MM3. Millones de metros cúbicos.

Lamentablemente la SECRETARÍA DE ENERGÍA no interpretó o no quiso interpretar correctamente el espíritu y la letra del Dec. 1212/89, en el sentido de cuál es la política desarrollada por la misma, para orientar los precios internos a los de *paridad de exportación* de las naftas y el gas oil. Es evidente que los cambios operados en el sector petrolero argentino, entre 1990 y 2000, han sido por demás significativos y a la luz de la experiencia obligan a replantear el paradigma utilizado anteriormente. En efecto, en aquellos años, cuando se estaba diseñando el proceso de desregulación, la producción de petróleo alcanzaba a unos 28 millones de M3 y el mercado interno requería de la importación de algunos derivados. Hoy se producen unos 49 millones de M3 de petróleo y entre éste y sus derivados se exportan unos 20 millones de M3 anualmente. Las importaciones que incluyen una gran variedad de hidrocarburos, redondean el 1,5 millones de M3, lo que reafirma que Argentina es un exportador neto de petróleo y derivados.

El Instituto Argentino de la Energía General Mosconi, realizó en abril de 2000 el estudio denominado “Análisis del Mercado de Combustibles Líquidos en la República

Argentina. Comportamiento de los precios de las naftas y el gas oil desde la desregulación petrolera (1992/1999)", del cual se extracta el siguiente párrafo:

Metodología de cálculo:

A partir de la información de precios promedio a consumidor final, de las principales empresas (YPF- REPSOL, SHELL, ESSO y EG3), se desagregan los principales componentes para llegar finalmente al precio a la salida de refinería, con un criterio de net-back, el cual es considerado como el valor comparable con los precios internacionales en condición FOB de productos homogéneos. A tales efectos se tomaron los precios FOB en Nueva York como los valores de referencia para establecer las comparaciones respectivas. Este criterio se adoptó sobre la base que el saldo neto del comercio exterior de los productos evaluados durante el período que se analiza, resulta positivo para la Argentina, es decir que nuestro país ha resultado exportador neto de productos petroleros. Como consecuencia, el precio interno debería reflejar el costo de oportunidad dado por la paridad de exportación.

Según el estudio, entre enero de 1992 y diciembre de 1999 el precio interno de la nafta normal fue superior entre un 21 y 25 % a la gasoline unleaded regular, FOB Nueva York y también la nafta super superó a la gasoline unleaded premium con desfases por empresas que oscilaron entre un 38 % y un 64 %.

En el caso del gas oil, los precios locales fueron por lo menos un 19 % superiores en promedio, al precio FOB Nueva York del gas oil, tomado como referencia.

6.3. Conclusiones.

Resumiendo, la ausencia de competencia en el mercado de combustibles líquidos está demostrada en el comportamiento de los precios de los productos vendidos, los cuales al no verse desafiados por competidores externos o por regulaciones internas no han reflejado las variaciones ocurridas en los mercados internacionales.

Esta actitud, produjo una transferencia monetaria desde los consumidores en su conjunto a la industria petrolera por 4568 millones de dólares entre 1992 y 1999.

LA INCIDENCIA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL MERCADO INTERNO:

GAS OIL	1997 miles m3	1998 miles m3	1999 miles m3
TOTAL VENTAS	11.175	11.735	11.585
EXPORTACIONES	1.142	1.355	1.341
IMPORTACIONES	824	1.197	1.166
RELACION IMP/EXP	72%	88%	86%
RELACION IMP/TOTAL VENTAS	7.5%	10.2	10%

Fuente: Secretaría de Energía y propia.

NAFTAS	1997 miles m3	1998 miles m3	1999 miles m3
TOTAL VENTAS	5.967	5.573	5.221
EXPORTACIONES	2.610	3.040	3.200
IMPORTACIONES	225	256	146
RELACION IMP/EXP	8.6%	8.42%	4.5%
RELACION IMP/TOTAL VENTAS	3.7%	4.6%	2.8%

Fuente: Secretaría de Energía y propia

De los cuadros que anteceden puede destacarse que la importación de gas oil representa entre el 7,4% y el 10% del total de ventas en tanto que las naftas, muy por debajo de ello, entre el 2,8 % y el 4,6%. En el comercio exterior: en el gas oil se observa una paridad entre importaciones y exportaciones, pero en las naftas las importaciones en el año 1999 llegaron a representar tan sólo el 4,5% de las exportaciones.

La realidad está indicando entonces: primero, que el comercio exterior tiene poca incidencia en el mercado; y, segundo, la importación de naftas no es una variable que pueda influir en la competencia del mercado.

Desde noviembre de 1996 se viene anunciando y en algunos casos implementando, medidas que teóricamente intentan aumentar la internacionalización del mercado para hacerlo más desafiante y, de este modo y con una mayor competencia, producir el descenso de los precios en el mercado interno.

Del análisis de los datos enviados por la SECRETARÍA DE ENERGÍA, se deduce que la cantidad de empresas que operan en el mercado de los combustibles líquidos no ha variado en los últimos 10 años, demostrando la alta concentración del mercado y la existencia de pocos e imperfectos competidores.

La realidad demuestra que el mercado de los combustibles no es desafiante a la importación, en consecuencia, si la Secretaría mantiene esta política está manteniendo la distorsión existente.

Se ha demostrado la poca incidencia del comercio exterior en el mercado interno de los combustibles. Asimismo, la importación de naftas no es una variable que pueda influir en la competencia del mercado, tal como lo propuso la SECRETARÍA DE ENERGÍA.

6.4. Limitaciones de competencia en la comercialización minorista.

La duración de los contratos de exclusividad que vinculan a los estacioneros con las grandes empresas, es excesiva. Ello, constituye una estructura contractual que sirve de sustento a los fines de ejercer la posición dominante. Debe señalarse que los estacioneros no son los que fijan los precios del mercado.

6.5. El precio en la política de ventas.

En el estudio se indicó que el precio de venta al público de las naftas y el gas oil no fue priorizado por las compañías en sus políticas de ventas. Es decir no hubo ni hay objetivo de ganar market share por precios, desde luego tampoco por campañas publicitarias en torno a precios. Solamente plantean la competencia en base a servicios adicionales, a diferencias en la calidad de combustibles y lubricantes, y a campañas para fidelizar al cliente por atractivos sorteos de automóviles o promociones de todo tipo.

6.6. Concentración del mercado.

En el cuadro siguiente se puede observar un alto grado de concentración. Tres grupos de empresas poseen el 94% del mercado de las naftas super, un 84% de la nafta común y un 90% en el gas oil. En particular es relevante la participación del grupo YPF- REPSOL, con su controlada EG3, que tiene más del 50% de las ventas en el mercado de las naftas y el 57% de

las ventas de gas oil.

VENTAS Y PARTICIPACION DE MERCADO. Año 1999.

	Nafta Super	Nafta Común	Gas Oil
YPF	44%	45%	47%
EG3	10%	10%	10%
SUBTOTAL	54%	55%	57%
SHELL	23%	18%	17%
ESSO	17%	15%	16%
	94%	88%	90%

Fuente: Secretaría de Energía.

6.7. Conclusiones.

Se pudo concluir, entonces, que *existió un abuso de posición dominante en la fijación de precios de los productos vendidos por parte de las grandes empresas del mercado, las cuales, al no verse presionadas por competidores externos o controles internos, no han reflejado las variaciones ocurridas en los mercados internacionales, lo que produjo una transferencia monetaria de los consumidores hacia la industria petrolera de 4.568 millones de dólares entre 1992 y 1999.*

Es dable destacar que nadie incurre en actos de distorsión de mercados porque sí; menos aún tratándose de una empresa importante, ya que para arribar a una posición dominante ha necesitado recorrer un largo camino a través de la Administración Pública y en el mercado respectivo.

Normalmente, los entes involucrados soslayan causas y atacan los efectos formales de una actividad económica determinada que, en el supuesto que tienda al abuso de la posición dominante y ésta pueda resultar nociva para los intereses de la comunidad, ha contado generalmente para sus actos básicos y preliminares con la buena disposición de funcionarios públicos y las facilidades que brinda la ausencia de una política orgánica en el mercado de los combustibles.

6.8. Excedentes de combustibles con destino no específico.

La SECRETARÍA DE ENERGÍA, como Autoridad de Aplicación de la Ley 17.319 y de la Resolución 319/93, es la responsable de la información que permite evaluar la oferta y la demanda de cada combustible en el mercado interno. En consecuencia es el organismo que, primariamente, debería detectar si los volúmenes de cada derivado operados en cada etapa, es decir, refinación, venta al mercado interno, importación y exportación y variación de stock, se corresponden con la realidad.

Excedentes con destino no específico

	Año 1997	Año 1998	Año 1999	Total
Nafta Virgen/M3	1.039.253	1.182.414	1.288.894	3.510.561
Gas Oil/M3	242.129	358.622	484.170	1.084.921

Fuente: Cuadros 1, 2 y 3.

El cuadro anterior fue elaborado con la información aportada por las compañías ESSO, SHELL y EG3, conjuntamente con la consultada a la SECRETARÍA DE ENERGÍA, dado que YPF -REPSOL no aportó información.

El cuadro muestra que hay un volumen de 3.510.561 M3 de nafta cuyo destino no está especificado y que es necesario investigar si fue comercializado en el mercado informal.

El gas oil ha tenido un comportamiento más "ventajoso" en razón de que el volumen a investigar es de 1.084.921 M3.

6.9. Solventes y combustibles que ingresan al mercado informal de naftas.

El estudio determinó que los volúmenes de: hidrocarburos aromáticos, solventes no aromáticos o alifáticos y gasolina producida por el tratamiento de gas natural, que se dirigen al mercado de solventes y eventualmente al de naftas adulteradas, son entre 500 mil a 800 mil m3 a los cuales hay que adicionar parte de la diferencia de nafta virgen que arroja la Oferta vs. Demanda, cuyo valor asciende para los años 1997, 1998 y 1999 a 3.510.561 M3 (ver cuadro 4, Capítulo V).

Del análisis de los cuadros resulta claramente que *la mayoría de los ingredientes necesarios para realizar las mezclas son producidos en el país*. El evasor toma de cada uno de ellos para preparar su "sopa" que luego enviará al consumo mediante el canal de comercialización, interno o externo, que le asegure anonimato.

6.10. Efectos de la calidad de los combustibles sobre el medio ambiente y la salud.

Son muchos los problemas que genera la contaminación atmosférica, ésta no sólo afecta la salud humana sino que también tiene variados efectos sobre la flora, la fauna, los recursos hídricos, los materiales y las estructuras expuestas al contacto atmosférico, etc.

Sin embargo, las consecuencias de los hidrocarburos aromáticos que componen los combustibles sobre la salud humana son los más estudiados. Estos estudios, que cada vez se realizan con mayor amplitud, son un reflejo de las preocupaciones que a nivel mundial existen en torno a la contaminación atmosférica en general.

Algunos de los hidrocarburos aromáticos, tales como el benceno, tienen probada actividad cancerígena individualmente; otros, por encima de ciertos niveles, provocan somnolencia, irritación ocular y cefaleas. Sin embargo el mayor problema de los COVs está dado por la participación que, en conjunto, tienen en la generación de ozono (O₃) troposférico.

Según el estudio de la Universidad Libre del Ambiente de la Municipalidad de Córdoba, sobre una muestra de 41 estaciones de servicio se pudo observar que el promedio general de pérdida por estación es de 15,22 ton/año de COV's.

Considerando que cada litro de nafta pesa aproximadamente 0,82 kg. resulta entonces un promedio de 18500 litros/año por estación.

Del análisis empírico de los estándares de calidad surge que:

- el 21,3% de los desvíos localizados corresponden a excesos de benceno con cifras escalofriantes, donde para la zona 3 (Córdoba) exceden 8,7 veces el máximo autorizado y 7,8 veces en la zona 2 (Provincia de Buenos Aires).
- los hidrocarburos aromáticos presentan desvíos de la nafta común zona 2 que presentan valores por encima del 80% del autorizado.

- con respecto al punto final de destilación, tanto para la nafta super como común, los mayores desvíos se concentran en las zonas que incluyen a la Provincia de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, donde el 52,6% de las infracciones están concentradas en este ítem con desvíos que alcanzan al 52%.
- respecto del octanaje, con valores de Ron 93 para la super y Ron 83 para la común, se observa que el 56,6% de las verificaciones presentan desvíos respecto de estos estándares. En la nafta especial encontramos absurdos que oscilan entre 70 y 80 Ron.
- en cuanto al gasoil el plan muestra que se está comercializando este tipo de combustible con un bajo nivel de punto de inflamación (lo que lo hace más inflamable), con valores del 14% y 9 %, es decir, cinco veces por debajo del mínimo exigido. A su vez, está indicando que el nivel de cetanos obtenidos en el gasoil, en muchos casos, se obtienen del agregado de hidrocarburos aromáticos.

Como corolario de lo expuesto, se puede asegurar que adulterar combustible no es sólo un sistema de evasión fiscal pues, a través de la adulteración, ingresan al mercado combustibles con altos niveles de toxicidad que afectan la salud de las personas y el medio ambiente.

6.11. El mercado de combustibles desarrollado por el Estado.

Estamos en presencia de un mercado desregulado que en modo alguno implica la ausencia del Estado en su función de regular, controlar, corregir y sancionar las situaciones objetivas descriptas en los capítulos III y IV. Todo lo contrario, la presencia del Estado es la única garantía que tienen los usuarios en la protección de sus derechos.

Ausente de esas funciones que le son propias, utilizó como política para “corregir” los desvíos que se estaban produciendo en el mercado, el incentivo de modalidades de competencia con las grandes destilerías. Para ello, utilizó medidas e instrumentos cuestionables de dudosa legalidad, en la clara intención de formar una infraestructura logística que contribuya a la formación de un mercado mayorista independiente de las refinadoras para abastecer redes y bocas de expendio denominadas de banderas blancas, con los siguientes resultados:

- no contribuyó a nivelar los precios del mercado interno con los de indiferencia de exportación;
- se incrementó la evasión fiscal;
- aparecieron en el mercado combustibles adulterados; y
- permitió la comercialización de combustibles ilegales, es decir con estándares de calidad apartados de la Resolución S.E. 54/96, no sólo perjudicando los intereses económicos de los usuarios sino poniendo en riesgo su salud y contribuyendo al deterioro ambiental.

En síntesis no fueron solucionadas ninguna de las situaciones que se presentaban en el mercado controlado por las petroleras, sino que por el contrario, se generaron situaciones que empeoraron el mercado de los combustibles, llevándolo a una situación de crisis.

6.12. Aspecto fiscal en el mercado de los combustibles.

Monto estimado de la evasión:

Teniendo en cuenta los volúmenes de combustible sin destino específico, (que no son captados por la Secretaría de Energía y Minería ni por la AFIP), detallados en el Capítulo V (La importancia del balance de masa) y Capítulo VI (Detalle solventes y combustibles que ingresan al mercado informal de naftas) podemos inferir el siguiente cuadro de evasión fiscal para el año 1999:

	VOLUMEN M3	IMPUESTO \$/l	Monto en \$
Naftas	1.288.894	0.4865	627.046.000
Hidroc. Aromáticos, no aromáticos y gasolina	500.000	0.4865	243.250.000
Gas Oil	484.170	0.12	58.100.000
TOTAL EVASION			928.396.000

Del cuadro surge que la evasión estimada para el año 1999 arribaría a los *928 millones de pesos*.

Por último cabe destacarse que se recomendó a la SECRETARÍA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA, LA DESREGULACIÓN Y LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR que asuma la intervención que le compete a fin de investigar la conducta desarrollada por refinadoras y comercializadoras a partir del año 1997 en el mercado de combustibles; al MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA NACIÓN y a la ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE INGRESOS PÚBLICOS que dispongan las medidas necesarias para investigar los excedentes sin destino específico, especialmente nafta virgen y gas oil, respecto de las empresas YPF - REPSOL S.A. y RHASA y al MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA NACIÓN y a la SECRETARÍA DE ENERGÍA Y MINERÍA DE LA NACIÓN que asuman que la inmediata intervención como Autoridad Regulatoria y de Aplicación en el mercado de los combustibles en cuanto a: 1) la fijación de valores máximos orientativos, en cumplimiento del Decreto 1212/89, alineando los precios a los de indiferencia de exportación; 2) la elaboración y seguimiento de la estructura de costos de los combustibles a los fines de conocer la incidencia del precio del petróleo y los márgenes razonables en la refinación y comercialización de la industria petrolera; 3) la adecuación de la Resolución S.E. 419/98 al régimen de exenciones de la Ley N° 23.966; 4) el efectivo control del Registro de Comercializadores; 5) la adecuación de los estándares de calidad de la Resolución N° 54/96 a niveles internacionales, reduciendo los niveles permitidos de benceno, hidrocarburos aromáticos y azufre, e incrementando el punto de inflamación en el gas oil y kerosene; 6) la extensión de las exigencias de calidades mínimas a los combustibles importados, cualquiera fuese su destino; 7) la presentación periódica por parte de las personas físicas o jurídicas a las que se refiere el artículo 5 de la Resolución N° 54/96 de los certificados de calidad de los combustibles que se expenden, independientemente de los controles aleatorios de muestras que realiza la Autoridad competente; 8) se realicen las respectivas denuncias penales, en los casos en los cuales de los controles que efectúa la Autoridad competente se verifica que se expenden combustibles adulterados, que por sus características ponen en peligro la salud de las personas y la contaminación del medio ambiente; 9) se informe mensualmente a la Administración Federal de Ingresos Públicos, los excedentes con destino no específico que surjan de los balances de masa de las petroleras, especialmente en naftas vírgenes y gas oil; y 10) la adecuación de la normativa vigente a los fines de establecer los requisitos, especificaciones y parámetros para la instalación de

sistemas de recuperación de vapores de naftas en estaciones de servicio.

7. Servicio de electricidad.

Los principales reclamos presentados por los usuarios del servicio de electricidad durante el transcurso del año 2001 son:

- Excesos en la facturación del servicio.
- Errores de lectura de medidores.
- Deficiencias en la prestación del servicio.
- Excesos la facturación de energía no registrada.
- Falta de respuesta a los reclamos interpuestos ante las empresas y ante el ENRE.
- Excesos de facturación por parte de empresas distribuidoras eléctricas provinciales.
- Falta de pago de indemnizaciones por los daños producidos en los artefactos eléctricos.

A continuación se destacan las problemáticas planteadas en dos actuaciones:

a) Solicitud de suspensión de una Audiencia Pública convocada por el ENRE.

Los interesados solicitaron la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN ante su disconformidad con la realización de una Audiencia Pública en la ciudad de Buenos Aires, convocada por el ENRE con el objeto de resolver el Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública para la ampliación de la capacidad de transporte solicitada por Distrocuyo S.A. consistente en la instalación de un nuevo transformador de potencia en la E.T. Montecaseros y equipos asociados al mismo, de propiedad de esa Transportista ubicada en la provincia de Mendoza.

Señalaron que mediante la Resolución N° 545/2001, el ENRE consideró que a raíz de las medidas económicas dispuestas por el Poder Ejecutivo, denominadas de “Déficit Cero”, se ha determinado la realización de Audiencias Públicas en sede del mismo a los efectos de dar cumplimiento a la política económica mencionada.

La oposición de los interesados radica en que las inversiones y las obras a discutir en la Audiencia hacen fundamentalmente a los usuarios de Mendoza y serán solventadas en definitiva por ellos, agregando que la medida del ENRE vulnera el artículo 42 de la Constitución Nacional y la Resolución ENRE N° 39/94 que señala que el lugar de la audiencia será la que “indique la conveniencia de los intereses públicos a tratar”.

Por último, manifestaron que no se ha podido compulsar la documentación del expediente y los antecedentes de la solicitud del Certificado de Conveniencia Pública para la ampliación de la capacidad existente, como tampoco se cuenta con una copia de los mismos en el Ente Provincial Regulador Eléctrico de la Provincia de Mendoza ni han sido debidamente notificados como indica la Resolución de convocatoria.

El lugar y la convocatoria a la audiencia merecieron algunas consideraciones por parte de esta Institución.

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 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 la autoridad reguladora, que debe velar por la satisfacción de las necesidades públicas comprometidas.

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.

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, prórroga 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 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 constitucional del debido proceso y el derecho a ser oído, sea que éste se encuentre en forma implícita o explícita.

La audiencia pública deviene el único modo de aplicar al supuesto del artículo 43 de la Constitución Nacional, de la garantía del artículo 18 del mismo plexo, 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 Constitución, según recientes pronunciamientos, sólo puede darse en el marco de una audiencia pública.

Cabe considerar, además, que 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 la obra 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.

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, circunstancia que les fue vedada a los interesados.

El usuario tiene derecho a una información adecuada y veraz conforme lo establece el artículo 42 de la Carta Magna. Debe tenerse presente que 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.

En atención a lo expuesto, y a lo manifestado por los quejosos, no podría entonces afirmarse que los usuarios, autoridades y demás interesados de Mendoza tengan oportunidad de debatir el otorgamiento del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública el Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública para la ampliación de la capacidad de transporte solicitada por Distrocuyo S.A., teniendo en cuenta que la Audiencia Pública se realizará a 1.000 km. de distancia del lugar donde se encuentran los usuarios que solventarían en definitiva las obras.

La realización de una Audiencia Pública a 1000 km. del lugar en donde se realizarán las obras, desnaturaliza la razón de ser de la misma, con la alta probabilidad de que los interesados no se trasladen hacia Buenos Aires lo cual constituye un obstáculo para su efectiva participación. Se trataría, en definitiva, de una Audiencia de “ausentes”.

En lo relativo a la decisión adoptada por el Ente de realizar la Audiencia en su sede a fin de dar cumplimiento de la política económica de “Déficit Cero”; importa una afirmación meramente dogmática por carecer de todo fundamento.

Ello, demuestra una actitud arbitraria por parte del Regulador que en nada se condice con la realidad nacional, porque previo a afirmar tal postulado debería haber tenido en cuenta la crítica situación económica y financiera por la que se encuentra atravesando la provincia de Mendoza y, por ende, sus habitantes, los que se reitera, solventarían las obras.

Es pública y notoria la situación de déficit que afecta las finanzas públicas provinciales, producto de medidas económicas y financieras, la reducción discrecional de los fondos de coparticipación federal y el incumplimiento unilateral de los desembolsos comprometidos por el Fondo Fiduciario Federal para el pago de la deuda pública. No resulta admisible, entonces, que se pretenda que los usuarios de Mendoza con interés en la cuestión deban trasladarse a Buenos Aires, con los costos que ello implica.

Debería haberse transparentado la comparación de los costos de la realización de una Audiencia en la provincia con los costos de efectuarla en la sede del Ente.

Por lo expuesto, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN recomendó al Ente Nacional Regulador de la Electricidad que: a) prorrogue la fecha de convocatoria a Audiencia Pública para tratar la conveniencia a los fines de que se acceda a la documentación relacionada con la misma; y b) se modifique el ámbito territorial de celebración de la

Audiencia.

Como respuesta a la recomendación, el Ente Regulador comunicó que se pospuso la fecha de la celebración de la Audiencia; también que la misma se celebraría en la provincia de Mendoza.

b) Disfuncionalidades en la facturación del alumbrado público en la Provincia de Corrientes.

Se iniciaron estos actuados a raíz de la presentación efectuada por el interesado a esta Institución quien manifestó su disconformidad con la exigencia de pago de la tasa de alumbrado público por parte de la Dirección Provincial de Energía de Corrientes (DPEC).

Habiéndose dado curso a la actuación, se requirieron informes a la referida Dirección, la que informó que de acuerdo al Código Fiscal Municipal Ordenanza 2421/93 "...el Alumbrado Público se abonará sobre el consumo de energía eléctrica, actuará la empresa proveedora como Ente de recaudación, percibiendo los importes que deban abonar en la forma y tiempo que fije la Ordenanza tributaria".

Por Resolución de Intervención N° 127/01 se resolvió aceptar de acuerdo a la Ordenanza N° 3638/01 la actuación de la DPEC, en su carácter de Empresa Distribuidora de Energía, a efectos de la percepción de las tasas por Alumbrado *por cuenta y orden* de la Municipalidad de la Capital.

Agregó que no está previsto ni se halla en estudio un formato de factura que permita a los usuarios manifestar su voluntad de no abonar las tasas municipales.

La Dirección interpretó que en razón de estar incluido el concepto de "Alumbrado Público" dentro de la factura, y constituir por lo tanto un solo elemento de pago para ambas obligaciones, en caso de no pago, el usuario se constituye en moroso, estando sujeto a la posibilidad de corte del suministro luego de las 48 hs. del segundo vencimiento.

Atento los extremos expuestos, se efectuaron las siguientes consideraciones.

El usuario es únicamente responsable de pago por los consumos del servicio que efectivamente realice en el domicilio de prestación.

Las tasas de Alumbrado Público se establecen a través de Ordenanzas y son obligatorias a los usuarios en su carácter de contribuyentes, siendo los Municipios los titulares del poder tributario, denotando el derecho de cobro de la misma.

Resulta necesario distinguir, entonces, el consumo de energía eléctrica originado por un usuario, en su carácter de cliente de la empresa prestadora, de la tasa que por un servicio se fija, la cual resulta obligatoria y en donde el ciudadano reviste el carácter de contribuyente.

La distribuidora es ajena a la relación entre el Municipio y los contribuyentes obligados al pago de una tasa, revistiendo simplemente el carácter de agente recaudador.

En la Ordenanza Municipal de la Ciudad de Corrientes N° 3638/01, se establece que el Alumbrado Público se abonará sobre el "consumo de energía eléctrica", sin distinguirse quién es el que efectúa el consumo.

Resulta irrazonable la interpretación de que la misma se realice sobre la base de

consumo de los usuarios, posición ésta que le fue informada al interesado en la Dirección Provincial.

El Municipio es quien reviste el carácter de titular del Alumbrado Público, razón por la cual la medición del consumo no podría realizarse en base a consumos de los clientes.

A más de ello, resulta lesivo al derecho de los usuarios la inclusión en una misma factura el cobro del servicio eléctrico y la tasa municipal, vetándose el derecho al pago de los consumos efectivamente realizados.

Tal situación torna compulsivo el pago de la tasa municipal, toda vez que de no concretarse la cancelación de la factura la empresa opera el corte del servicio eléctrico sin previo aviso.

Asimismo, se aclara que el usuario como contribuyente tiene la obligación de pago de la tasa municipal. Lo que se cuestiona es que la exigencia de la misma sea en forma compulsiva por una prestadora y que ante la negativa del usuario al pago sea sancionado con el corte de servicio en su domicilio, cuando la deuda objetada no corresponde con la prestación.

Teniendo en cuenta la calidad de agente recaudador de la empresa distribuidora, se estima razonable que ante la negativa de los usuarios del servicio eléctrico al pago de la tasa, aquella debería transferir tal concepto al Municipio a fin de que éste intente el cobro, en su carácter de titular.

Para el caso de Edenor S.A., Edesur S.A. y Edelap S.A., el ENRE autorizó a las distribuidoras a percibir la tasa de alumbrado público en cumplimiento de las siguientes condiciones: 1) que el concepto se aclare debidamente en la factura; 2) que tanto dicho concepto como su monto se incluyan en la factura en forma discriminada después de la suma total de los demás rubros; 3) que en ningún caso las distribuidoras estarán facultadas para suspender el suministro por la falta de pago de la tasa de alumbrado público; 4) que las distribuidoras no podrán percibir la penalidad e intereses por mora en el pago de las facturas respecto de la falta de pago de la tasa de alumbrado público; 5) que el derecho del usuario de abonar únicamente el importe correspondiente a sus consumos por energía eléctrica puede ser ejercido en cualquier momento, sin que el precedente de haber pagado la tasa en alguna oportunidad mediante esta modalidad constituya obstáculo para ello; 6) que la decisión del usuario de no abonar la tasa municipal, basta que sea efectuada de una sola vez para que tenga efecto en las respectivas facturaciones sin que sea necesario, en consecuencia, ejercer la opción en cada factura posterior que reciba; y 7) cuando el usuario manifieste su voluntad de no pagar la tasa de alumbrado público, corresponderá a la distribuidora la responsabilidad de comunicar tal circunstancia al correspondiente municipio.

El Ente resolvió que las distribuidoras deberán instrumentar en sus facturas un formato tal que permita a los usuarios manifestar su voluntad de no abonar la tasa de alumbrado público municipal en sus facturas, debiendo el importe correspondiente a la tasa figurar en un talón independiente de la factura propiamente dicha, troquelado de modo que permita su separación de la misma y el pago por el usuario en forma totalmente independiente de sus consumos por energía eléctrica.

El talón deberá contener una leyenda y un espacio que permita al usuario manifestar y suscribir su voluntad de no pagar la tasa municipal por alumbrado y tener constancia de

haberlo hecho.

La solución brindada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, resulta el modo más razonable para que las distribuidoras se conviertan sólo en agentes recaudadores por cuenta y orden de los Municipios, vedándoseles el derecho de interrumpir el suministro en los casos que los usuarios se nieguen al pago de la tasa.

Facturar el Alumbrado Público sobre los consumos domiciliarios e incluir la tasa del servicio en forma inescindible de la boleta por facturación del servicio eléctrico, en suma, resulta a todas luces violatorio de principios básicos constitucionales, tales como el artículo 17 y 42 de la Constitución Nacional.

En atención a la gravedad de los hechos denunciados se recomendó a la DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ENERGÍA de CORRIENTES y a la MUNICIPALIDAD DE CORRIENTES, que arbitren las medidas necesarias a fin de que se instrumente un formato tal que permita a los usuarios manifestar su voluntad de no abonar la tasa de alumbrado público municipal en sus facturas, de modo que permita la separación de la misma y el pago por el usuario, en forma totalmente independiente, de sus consumos por energía eléctrica.

7.1. Actuaciones de oficio.

a) Efectos del cambio de la Hora Oficial.

El DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN inició una actuación de oficio a raíz de los múltiples reclamos de ciudadanos manifestando su disconformidad con la modificación de la hora oficial.

La Ley N° 25.155 estableció como hora oficial en todo el territorio nacional la correspondiente al Huso Horario CUATRO (4) al oeste de GREENWICH, en tanto que el Poder Ejecutivo Nacional a través de los Decretos N° 186/2000 y 257/2001 dispuso la suspensión de la aplicación de la referida ley.

La Ley N° 25.155 hubiera entrado en vigencia a partir del 24 de junio de 2001, motivo por el cual se efectuaron las siguientes consideraciones.

La utilización del Huso Horario TRES (3) durante todo el año, permite aprovechar al máximo las horas solares, en tanto que la corrección al Huso CUATRO (4) anticipará la puesta del sol, prolongando las horas nocturnas, lo cual podría traer aparejado mayor inseguridad a la población.

Asimismo, los usuarios podrían requerir un mayor consumo de energía, resultando afectados económicamente dado que se produjo un incremento en las tarifas eléctricas.

Diferentes provincias se opusieron a la modificación horaria, argumentado que resultaría contraproducente con las economías regionales.

Según una nota periodística publicada en un matutino nacional, informes de la Asociación Argentina de Distribuidores de Energía Eléctrica indican que el efecto contraproducente de la medida se vería en todo el país, afectando directamente a los consumidores de energía.

Existiendo distintos criterios emergentes de los reclamos efectuados por los

ciudadanos al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN y la disconformidad planteada por diversas provincias, se recomendó al JEFE DE GABINETE DE MINISTROS DE LA NACIÓN, la prórroga de la suspensión de la aplicación de la Ley N° 25.155 hasta tanto se efectúe un amplio debate sobre la razonabilidad de la medida y se compatibilicen los diferentes criterios sustentados por las distintas provincias.

b) Presuntas disfuncionalidades de la Superintendencia de Servicios Públicos en la Provincia de Jujuy.

En el diario “ El Pregón” de Jujuy se informó a la opinión pública que la “SUSEPU no defiende los intereses de los usuarios”.

En la nota periodística se indicó que la Superintendencia de Servicios Públicos no cumpliría con la función por la cual fue creada. Se señaló que el organismo no habría realizado las gestiones necesarias para que las empresas prestadoras de servicios acepten tickets o títulos para el pago de los mismos.

Por otro lado, se informó que el 26 de noviembre del 2001 se realizaría una Audiencia Pública para establecer las tarifas dentro de los próximos cinco años. La Superintendencia de Servicios Públicos informó a esta Institución que la Audiencia fue prorrogada para el año 2002.

8. Transporte automotor.

Durante el transcurso del año 2001 los principales reclamos en el servicio fueron:

- Tarifas.
- Deficiente atención al usuario.
- Inadecuado estado de las unidades.
- Falta de capacidad operativa del Organo de Control (CNRT).
- Alteración de recorridos y eliminación de frecuencias.

8.1. Actuaciones de oficio.

Presunto incumplimiento de los planes de renovación de unidades afectadas al servicio público de pasajeros de carácter urbano y suburbano de la Región Metropolitana.

A través de la Resolución N° 21/2001 la Secretaría de Transportes de la Nación dispuso: “...Establécese que los vehículos de autotransporte de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional, modelos 1989 y 1990, que hayan conformado el parque móvil habilitado de las empresas operadoras hasta el 30 de junio del 2001, podrán brindar servicios como medida excepcional, siempre que se ajusten a determinadas limitaciones”. La referida Resolución fue dictada en el marco del expediente N° 10821/2001 de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

El sector favorecido con la medida debía dar de baja a las unidades modelo 1989 y 1990 a partir del 1 de julio de 2001. En los considerandos de la Resolución se invocó que por razones económico-financieras las empresas verían impedido el programa de renovación de

unidades. También se adujo como causa "...una pérdida sustancial de la demanda...acumulando, en el período 1992-1999, una merma del...34%...unida a un mantenimiento constante de la oferta de servicios ya que los kilómetros recorridos por las unidades del sistema...decrecieron sólo...8%".

Además se señaló "...Que el Artículo 53 de la Ley N° 24.449 establece en su apartado b) la prohibición de utilizar unidades con más de DIEZ (10) años de antigüedad para el transporte de pasajeros", y "Que la precitada ley fue reglamentada por el Artículo 53 del Anexo I del Decreto N° 779 de fecha 20 de noviembre de 1995, modificado a 'posteriori' por el Decreto N° 714 de fecha 28 de junio de 1996 y modificado nuevamente por su similar N° 632 de fecha 4 de junio de 1998, estableciendo los plazos de vencimiento después de los cuales las unidades afectadas al transporte de pasajeros y carga no podrían continuar prestando servicios con los requerimientos precisados".

Se resolvió que "Los vehículos de autotransporte público de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional, modelos 1989 y 1990, que hayan conformado el parque móvil habilitado de las empresas operadoras hasta el 30 de junio del presente año, podrán brindar servicios en las prestaciones autorizadas a aquéllas, como medida excepcional, por el plazo de NOVENTA (90) días a partir del 10 de julio del 2001...si aprueban la Revisión Técnica Obligatoria cuya vigencia se extenderá por un plazo de TRES (3) meses".

Cabe destacarse que Mediante la Resolución N°16/98 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, en el marco del Expediente N° 178-000002/98, fue aprobado un nuevo cuadro tarifario para el servicio público de transporte de pasajeros por automotor, de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional, el cual entró en vigencia a partir de las cero horas del día 10 de enero de 1998.

En el Anexo I de dicha Resolución se establecieron las nuevas tarifas, con un incremento de \$0,10 en las distintas categorías del servicio metropolitano (hasta 12 Kilómetros), y de \$0,10 y \$0,15 para líneas de carácter suburbano, en función de las distancias. Tales incrementos representaron entre el 18,2% y el 12,5% de aumento para todo el conjunto, con mayor gravitación en su incidencia en las primeras secciones.

El cuadro tarifario hasta entonces vigente regía desde el 1° de octubre de 1996, ocurriendo que en los considerandos de la Resolución que se comenta se manifestó que tales valores "...permitieron que el sector muestre una situación de visible mejora para los usuarios, la que se manifiesta en la disposición de una flota de vehículos con edad media menor, dotada de los principales elementos de confort, comodidad y seguridad".

El incremento resuelto, era entonces justificado ante la necesidad que se incorporen "...unidades con determinadas características técnicas, tales como equipamiento de cajas automáticas y mayor potencia de motores... sumadas a las condiciones de renovación establecidas en el marco del Decreto N° 914 del 18 de septiembre de 1997 -reglamentario de la Ley N° 22431- ha producido que el costo de compra de las nuevas unidades se haya ubicado un TREINTA POR CIENTO (30%) por encima de los valores considerados en la actual estructura".

Se destaca que la Ley N° 22431 y el Decreto 914/97 se refieren a la eliminación de barreras arquitectónicas que existían en el servicio.

Se puntualiza como "...imprescindible cumplir con los cronogramas establecidos por la actual normativa en lo referido a renovación de unidades para lo cual debe considerarse que en el término de los próximos DOS (2) años se deberán incorporar TRES MIL (3000) nuevas unidades, lo que implicará un desembolso cercano a la suma de pesos cuatrocientos millones (400.000.000)".

En los considerandos de la Resolución se hace referencia a otros aspectos tales como la ocurrencia de cambios en la distribución modal de viajes en el Area Metropolitana de Buenos Aires; una disminución en la demanda; y que los permisionarios han mantenido prácticamente invariable los niveles de oferta del servicio, como también a que "... se ha visto incrementada la cantidad de pasajeros transportados por los medios guiados de transporte tanto de superficie como subterráneos" por cuyo motivo una mayor congestión de tránsito de superficie y de la red vial urbana generó un incremento de costos operativos asociados a la reducción de la velocidad comercial, a lo cual se agregaron aspectos vinculados con la situación del sector asegurador que "...desencadenó una importante distorsión en la ecuación económico financiera de las empresas del rubro".

La Resolución N° 21/2001 no dispuso en incremento tarifario sino que se está ante otro tipo de recurso financiero de iguales características, cual es la utilización de vehículos a valor residual cero por un plazo adicional de tiempo.

En la ecuación económica el componente de la amortización de los equipos se encontraría ausente.

La actuación de oficio se inició con el objetivo preliminar de conocer el estado del parque automotor afectado al servicio, ya que con los fondos provenientes del incremento tarifario de la Resolución M.E.16/98, se tendría que haber producido un cambio significativo de la flota de vehículos.

En los requerimientos efectuados se pretendió conocer la conformación de la flota de vehículos afectada al servicio de las compañías permisionarias del área metropolitana urbana y suburbana, detallando para cada una de las líneas la flota de vehículos afectada a las prestaciones al 30 de junio de 2001, discriminada por año de fabricación de las unidades.

Es dable entender que la prolongación de la vida útil establecida por la Resolución S.T. N° 21/2001 generaría un subsidio encubierto a favor de las licenciatarias del transporte automotor, razón por la cual resultó necesario conocer la Estructura de Costos para cada empresa permisionaria que compone el sistema, desagregada por grandes rubros: Depreciación de Vehículos; Combustible y Lubricantes; Mano de Obra Directa; Gastos de Mantenimiento; Recambio de Neumáticos; Seguros; Gastos Generales y Otros.

De la información anual elaborada por la C.N.R.T. como "Informe de Gestión 2000" y para el rubro "Control y fiscalización de aspectos técnicos, económicos, tarifarios y de parámetros operativos de las empresas operadoras de transporte automotor", para el servicio público urbano, en un total de 25849 casos controlados se apuntaron un total de 7961 infracciones, con una incidencia del 30,8%. Para el servicio público interurbano, similares guarismos fueron de 12536 casos y 7841 infracciones, trepando su incidencia al 62.5%. Es decir que de la gestión empresaria en materia de atender los requerimientos de los usuarios, se encuentra seriamente cuestionada, lo cual sugiere que la reducción del volumen de pasajeros ocurrida de manera sostenida hasta el presente también podría explicarse en razones

de mejor servicio.

En cuanto a la incidencia de quejas efectuadas por los usuarios del sistema de autotransporte, en el informe citado de la C.N.R.T. se puntualizó que hubo un aumento del 53% con respecto a 1999.

La actuación continúa en pleno trámite.

9. Transporte ferroviario.

Los reclamos recibidos con mayor frecuencia en el año 2001, relativos al servicio ferroviario fueron los siguientes:

- Cuestionamientos a las tarifas.
- Deficiente atención al usuario.
- Falta de seguridad
- Inadecuado estado de las unidades.
- Falta de capacidad operativa del Organo de Control (CNRT).
- Alteración de recorridos y eliminación de frecuencias.
- Deficiencias en la infraestructura de las estaciones ferroviarias.
- Falta de mantenimiento de vías, señalización y sistema eléctrico.
- Emisión de boletos con un importe diferido a la tarifa vigente.

En lo relativo al servicio de transporte ferroviario, se continúa tramitando la actuación de oficio N° 9252/00 relativa a la eventual compensación por una deuda que el ESTADO NACIONAL tendría con los concesionarios del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y grado de cumplimiento por aquellos de obligaciones establecidas contractualmente.

10. Transporte aéreo.

Los principales reclamos sobre el servicio son:

- Seguridad aérea y aeroportuaria.
- Sobreventa de pasajes.
- Falta de respuesta a los reclamos por parte de las compañías.
- Tratamiento oligopólico en la fijación de tarifas.

10.1. Actuaciones de oficio.

Presuntas modificaciones de las obligaciones del contrato de concesión del Sistema Nacional de Aeropuertos.

La referida actuación se inició como consecuencia de la información brindada a la opinión pública que indicaba que la Sindicatura General de la Nación podría vetar un Acta Acuerdo firmada entre el Ministerio de Infraestructura y Vivienda de la Nación y Aeropuertos

Argentina 2000, porque podrían modificarse las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones para la concesión de 33 terminales.

Se indicaba entre otras cuestiones que el contrato especifica que las controversias deberán resolverse en los Tribunales Federales de la Capital Federal, en tanto que en el acta se estaría acordando elevar los conflictos a un arbitraje internacional.

Por otro lado, se indicaba que se liberaría a la concesionaria de realizar el plan de obras estático, a cambio de realizar un plan de inversiones para poner las terminales en la categoría de internacional.

Por último, se indicó que se equipararían los reclamos económicos entre las partes. La concesionaria señaló que los incumplimientos por parte del Estado le habrían ocasionado daños por \$ 200 millones, en tanto que una auditoría efectuada por la SIGEN habría determinado que las pérdidas no superarían los \$ 18 millones.

La actuación se encuentra en pleno trámite, destacando asimismo que el contrato de concesión del Sistema Nacional de Aeropuertos, está incluido en la nómina de contratos a renegociar por parte del Estado Nacional conforme al Decreto N° 293/02.

11. Servicios públicos en general.

En este punto los problemas planteados resultan comunes a los servicios públicos domiciliarios, esto es, electricidad, gas, telefonía y aguas y cloacas.

Solicitud de intervención ante la imposibilidad de pago de las facturas de servicios públicos.

Dada la grave crisis por la que atraviesa el país, durante el año 2001 se vieron incrementadas notablemente las quejas referidas a la imposibilidad de pago de las facturas de los servicios públicos.

En todos los casos se requirió a título de colaboración a las concesionarias y/o licenciatarias de los servicios a fin de que se otorguen facilidades para el pago de los servicios.

Asimismo, se han presentado casos particulares en los cuales se han denunciado situaciones en los cuales el servicio se tornaba vital y se encontraba en riesgo la salud. Frente a esta situación se indicaba a la empresa que, si de las verificaciones efectuadas surgía lo denunciado por el interesado, en el caso el servicio se tornaba vital dado que la falta de suministro pondría en riesgo la salud del interesado.

Si bien el marco regulatorio autoriza a las empresas a interrumpir el suministro en los casos de falta de pago ante una situación grave, es el Estado quien tiene el deber máximo de garantizar el cumplimiento y protección de los derechos humanos fundamentales.

En estas situaciones particulares, la relación ser humano - salud supera en la jerarquía de los intereses en juego a la relación cliente - empresa.

Cabe destacar que en nuestro país, a partir de la reforma Constitucional de 1994, quedaron incorporados a la misma tratados internacionales que resguardan los derechos fundamentales del hombre.

Por todo ello, se solicitó a las empresas, en atención a la particularidad de los casos,

que no se interrumpa la prestación del servicio.

11.1. Actuaciones de oficio.

a) Deficiencias en los medios y sistemas de pago de los usuarios para cancelar obligaciones derivadas de la prestación de servicios públicos.

Mediante Decreto N° 1606/2001, artículo 4°, se declaró como servicios públicos sujetos a regulación los sistemas de pagos por medios electrónicos.

Los argumentos esgrimidos fueron que la realización de pagos por dicho medio constituye una necesidad colectiva de la población, que compromete el interés público y que debe estar sujeta a regulación por parte del Estado Nacional.

Según se manifiesta, dada la necesidad y urgencia con la que debe responderse en la emergencia, no es posible esperar el tiempo que insume la sanción de las leyes por los procedimientos ordinarios previstos en la Constitución Nacional.

Conforme al artículo 4°, el Presidente de la Nación en Acuerdo General de Ministros, declaró que los sistemas de pagos por medios electrónicos constituyen servicios públicos sujetos a regulación para asegurar su prestación a precios razonables y libre acceso de nuevos usuarios, y la interconexión de redes de modo de asegurar la competencia y extensión del servicio, siendo el Ministerio de Economía la Autoridad de Aplicación designada al efecto.

Por su parte, el artículo 5° del Decreto N° 1570/2001 previó que las entidades no podrán percibir comisión alguna por las transferencias electrónicas de fondos que se realicen entre las mismas por cuenta y orden de sus clientes.

En el texto de ambas normas se percibe una contradicción, ya que mientras el artículo 4° del Decreto 1606/2001 se habla de “precios razonables”, en el artículo 5° del Decreto N° 1570/2001 se excluye la percepción de comisiones por las transferencias electrónicas que se realicen entre entidades.

Parecería entonces que la inclusión de la actividad dentro de la técnica de servicio público, tuvo por finalidad legitimar el lucro en la prestación de los mismos.

Consecuentemente, parecería que no se tuvo en cuenta cuales son los alcances de declarar una actividad como servicio público.

Sumado a ello, conforme surgió del referido decreto (N° 1570/2001), estaba disponible la tecnología necesaria para que los mercados puedan realizar transferencias interbancarias que permitan a sus titulares la total disposición de sus fondos dentro del país.

Sin embargo, fueron públicas y notorias las dificultades sufridas por los usuarios al intentar acceder a los diferentes sistemas de pagos electrónicos, lo que denota fallas en la implementación de la referida tecnología.

También se ha visto demorado el pago de las cuentas de aquellos ciudadanos que se encuentran fuera del sistema bancario.

En otro orden, se destacó la crítica situación de los ciudadanos del interior del país cuyos haberes son percibidos a través de bonos, los que necesariamente quedan fuera del sistema por hallarse condicionado su poder cancelatorio y su aceptabilidad.

Por consiguiente, estas personas, quedan excluidas del sistema de pagos electrónico - al que se le diera carácter de servicio público-, siendo que uno de sus caracteres es el derecho de acceso al servicio.

Debe tenerse presente que en la mayoría de las provincias el 60% de la fuerza laboral está constituida por empleados del Estado y con economías regionales y provinciales fuertemente condicionadas a pagos en bonos.

De lo expuesto surge que en las provincias el circulante está constituido en gran parte por bonos locales y no por la moneda de curso legal.

Otra de las contradicciones que se vislumbra entre ambas normas, es que fue el Estado Nacional quien dispuso la constitución de un fondo fiduciario para saldar las deudas mantenidas con las provincias, pagos que se materializan a través de la entrega de bonos.

En el ámbito provincial, al incrementarse tanto la reducción de los salarios y efectuarse su pago en bonos, se generaron serios inconvenientes a los usuarios y a las empresas y/o concesionarias de servicios públicos.

Recién en el mes de diciembre de 2001 el Estado Nacional determinó que los sistemas de pagos por medios electrónicos constituyen servicios públicos, designando al Ministerio de Economía como Autoridad de Aplicación sin que se haya elaborado el respectivo marco regulatorio, especialmente en lo que hace a la efectiva defensa de los intereses de los usuarios.

Los usuarios se vieron perjudicados por la negativa, por parte de las prestadoras de servicios públicos, a aceptar bonos como pago cancelatorio de sus servicios, llegándose al resultado que las licenciatarias y/o concesionarias vieron por ello incrementado su índice de morosidad.

Es de público conocimiento la recesión existente en el país, como así también la difícil situación de solvencia del Estado Nacional y los Estados provinciales, a lo cual debe añadirse que la falta de pago del Estado Nacional a sus proveedores y contratistas ponen en mora el pago de salarios a una vasta cantidad de trabajadores.

De lo expuesto se señaló que la declaración de servicio público prevista en el Decreto antes citado, plantea serios inconvenientes en el área Metropolitana en cuanto a su efectiva concreción, y resulta prácticamente inaplicables en gran parte del Territorio Nacional.

A los fines de salvar lo expuesto, resulta necesario cubrir el vacío que existe entre la situación de los usuarios provinciales respecto a los usuarios de la Ciudad de Buenos Aires.

En atención a ello y a las dificultades en la implementación del sistema y los claros obstáculos existentes para acceder al servicio público creado, se recomendó al MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA NACIÓN y al MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA NACIÓN que dispongan las medidas necesarias para lograr una prórroga en los vencimientos de las facturas de los servicios públicos y la suspensión de todo recargo por mora en el pago, hasta tanto se normalice el sistema electrónico de pagos y se posibilite su real acceso en todo el Territorio Nacional.

b) Presunta negativa de las empresas prestadoras de servicios públicos a aceptar bonos, cheques y tarjetas de débitos para el pago de los mismos.

Como consecuencia de las medidas económicas dispuestas por el Gobierno Nacional con fecha 1 de diciembre de 2001, múltiples han sido los inconvenientes a los cuales se ha visto sometida nuestra población y, en particular, los usuarios y consumidores de servicios, porque las dificultades que experimentaron para abonar los mismos.

Muchos han sido quienes efectuaron consultas telefónicas a raíz de la imposibilidad de abonar los distintos servicios mediante modalidades de pago distintas del pago en efectivo.

En tal contexto, los usuarios y consumidores han hecho saber que distintas empresas prestadoras de servicios públicos se han negado a recibir bonos, cheques y/o tarjetas de débito, o bien se les impone una serie de requisitos o se los aceptan parcialmente.

En función de las circunstancias descriptas, y tomando en cuenta la actual situación por la que atraviesa el país, siendo varios los ciudadanos que perciben sus haberes en bonos, se recomendó al MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA NACIÓN con copias a los distintos Entes Reguladores que disponga las medidas pertinentes a efectos de que dichos organismos ordenen a las concesionarias y/o empresas prestadoras de servicios públicos que acepten el pago con bonos, cheques y tarjetas de débito, sin limitaciones, restricciones o condicionamientos de ningún tipo.

c) Inminente aumento de tarifas de los servicios públicos.

En diferentes contratos, addendas y acuerdos firmados durante el transcurso del año 2001, se encontraban previstos incrementos tarifarios en distintos servicios públicos para el 1 de enero de 2002.

Estas disposiciones tarifarias, fueron previstas en las respectivas renegociaciones de los contratos de concesión cuando el contexto del país era otro.

Ello mereció efectuar las siguientes consideraciones.

Sabido es que el país se encuentra inmerso en una profunda crisis económica financiera. Un indicador de ello fue el índice de desocupación registrado en el mes de octubre de 2001 que alcanzó el 18,3%, conforme lo informado por el INDEC en todo el país.

Por otro lado, los trabajadores del sector público vieron mermados sus ingresos salariales en un 13%, en tanto que en el sector privado tal reducción alcanzó el 30% en gran parte de los casos.

En el ámbito provincial no sólo se produjo una reducción del salario sino que el pago del mismo se materializa a través de la entrega de bonos emitidos por las diferentes administraciones, lo que aparejó serios inconvenientes a los usuarios y a las propias empresas de servicios públicos.

Los usuarios se vieron perjudicados por la negativa de las empresas de servicios públicos a recibir bonos como medio de pago de los servicios o bien por la imposición de una serie de requisitos para la aceptación de los mismos.

Las licenciatarias y/o concesionarias vieron incrementado su índice de morosidad.

La ruptura de la cadena de pagos, la falta o escasez de crédito, o bien su elevado costo,

en especial de los créditos destinados al consumo mediante el uso de tarjetas de crédito, son consecuencia de la crisis y, a su vez, la retroalimenta, potenciándose así sus devastadores efectos.

En el marco de esta situación no es coherente someter a la población a incrementos tarifarios, dado que implicaría un desequilibrio en la ecuación económica financiera de los contratos por la reducción esperada en la demanda de los servicios.

Resulta casi utópico suponer que ante la situación actual los usuarios puedan afrontar el pago de tarifas superiores a las vigentes.

Y si se esgrime el fuerte índice de morosidad en el pago de los servicios como modificadorio de la ecuación tarifaria e impedimento de toda inversión, no cabe más que responder que la aplicación de un nuevo aumento tarifario provocaría una mayor incidencia de dicho concepto (morosidad).

Consecuentemente, ello llevaría a un nuevo desequilibrio contractual y una profundización de la crisis sin posibilidad alguna de esbozar previsión alguna.

Asimismo se ha observado una condescendiente actitud del Estado a favor de las concesionarias de servicios públicos, desligándose de la problemática de los usuarios, quienes quedarían librados a su suerte.

En los términos de las renegociaciones contractuales de los servicios públicos deberían contemplarse, ineludiblemente, las circunstancias sociales, políticas y económicas del país.

Asimismo, debe tenerse presente que en una relación tripartita entre Estado, prestadores y usuarios, existen relaciones básicas que deben ser resguardadas en su justo equilibrio.

En el nuevo escenario planteado, se cuenta con modernas herramientas para lograr la existencia de armonía en la contratación.

En la fórmula de equilibrio contractual, la ecuación social es el término que representa, por un lado, el interés jurídico de los usuarios y consumidores y la sociedad en general con los “intereses colectivos”, generales, comunitarios o difusos y, por el otro, el interés privado de las empresas prestatarias de los servicios.

El componente social demuestra, entonces, hasta qué punto la ecuación del contrato tiene en cuenta la dimensión social o comunitaria, esto es, que la comunidad pueda hacer uso del servicio privatizado.

Como consecuencia de lo expuesto y atento a la crítica situación por la que atraviesa el país, correspondería analizar si tal ecuación se encuentra en equilibrio previo al caso de operarse los incrementos tarifarios oportunamente previstos.

Los antecedentes vinculados con los aumentos tarifarios indican que el usuario es quien debió soportar las consecuencias de los incumplimientos de los contratos por parte del concedente y/o del concesionario.

Pueden citarse como incumplimientos por parte del concedente y a modo de ejemplo, la falta de pago y/o eliminación de subsidios.

Asimismo y como incumplimientos de los concesionarios, pueden citarse el no alcanzar la metas obligatorias, la falta de mejoramiento de la calidad del servicio, la excesiva demora en la activación de los planes de expansión del servicio acordados originariamente y otros no menos trascendentes.

Las nuevas obligaciones a cargo de los usuarios estuvieron motivadas en la necesidad de equilibrar la ecuación de los convenios, sin ser evaluado el real impacto que sobre su propia economía se generaría.

Bajo el velo de resguardar la continuidad del servicio e invocando el interés público comprometido, se efectuaron múltiples renegociaciones de diversos contratos de servicios públicos privatizados, cuyos efectos, en los hechos, demostraron una evidente desprotección del usuario.

Lo aseverado anteriormente, en cuanto a la crisis por la que atraviesa el país, se vio plasmado mediante el dictado del Decreto PEN N° 1602/2001 que prorrogó la emergencia económica financiera (Ley N° 25.344) y fue fundado en "...las actuales circunstancias políticas, económicas y sociales por las que atraviesa nuestro país...".

En otro orden, no puede soslayarse que las normas constitucionales y regulatorias tienden a proteger no sólo al usuario con posibilidades económicas de acceder a los servicios públicos de manera ordinaria, sino a todo ciudadano con derecho a acceder libremente a dicha prestación en situaciones singulares, producto de una circunstancia objetiva respecto de la cual el Estado no pueda resultar indiferente.

El Estado no sólo debe tomar medidas tendientes a solucionar su crisis financiera sino que debe velar por los intereses económicos de los usuarios conforme al artículo 42 de la Constitución Nacional.

Dicho artículo constituye claramente una cláusula operativa, una norma jurídica obligatoria y vinculante, tanto para las autoridades federales, regionales, provinciales y municipales; también legislativas, administrativas, de control y judiciales.

Todas ellas, son Autoridades llamadas a proveer a la protección del usuario, tanto del actual o presente, como de potencial o futuro, cada una en el ámbito de su respectiva competencia y sin perjuicio de los deberes de necesaria concertación, complementación, ayuda y colaboración recíproca. Y, son útiles para esto último, las herramientas de un auténtico federalismo de concertación en plenitud subsidiaria.

En el contexto hasta aquí planteado, abordar el concepto de servicio público presenta una tarea compleja en virtud de la multiplicidad de dimensiones a las que el término alude y debido a la imposibilidad de esbozarlo en forma intemporal.

Una aproximación al concepto, debe dar cuenta de los enfoques sociopolítico, jurídico y económico, pudiendo resultar de utilidad el repaso de los diferentes propósitos a los que fueron sometidas las actividades caracterizadas como servicio público a lo largo de la historia, como resultado del proceso de redefinición de las relaciones entre el Estado y la Sociedad.

El Estado no puede desconocer la profunda crisis por la que atraviesan los usuarios y por ende no puede adoptar medidas que tiendan a agravarla, sino que debe intervenir para aplicar o no correcciones al precio del mercado, de modo que los actores integren los efectos

externos en sus cálculos económicos y se eviten los sacrificios en términos de bienestar.

Dicho en otras palabras: los Servicios Públicos son parte de los derechos que consagra la Constitución Nacional bajo la cobertura de los “derechos de los consumidores y usuarios”, apuntalando dentro de la norma constitucional la presencia del Estado para evitar desigualdades y para mantener el equilibrio en las prestaciones, razón por la cual todos tenemos el derecho legítimo de acceder a dicho servicio (derecho universal e igualitario para todos los habitantes), reglados por el Estado bajo los principios de igualdad y proporcionalidad.

No debe dejarse de lado que los servicios en cuestión resultan ser prestaciones esenciales y, en el caso del servicio de agua y cloacas, que se encuentra ligado directamente con el derecho a la salud.

La Constitución Nacional ha querido proteger, como interés jurídico relevante, todo lo que tiene relación con las necesidades primarias fundamentales que el consumo, los bienes y los servicios deben satisfacer en favor de las personas.

Cuando se emplea la expresión “necesidades primarias, fundamentales o básicas”, se piensa en los alimentos; en el suministro de agua; en la energía eléctrica; en las redes cloacales; en el gas en redes; en la telefonía básica; etc. El acceso a todo ese conjunto de bienes y servicios, es un derecho del consumidor y del usuario, y el Estado debe lograr el equilibrio indispensable para el goce de ese derecho por parte de todos los habitantes del país.

En la realidad se observa una crisis en el nivel de ingresos del sector asalariado y de las empresas industriales y comercios en general, lo cual hace necesario adoptar firmes y severas medidas en defensa y resguardo de los intereses de los usuarios.

En atención a lo expuesto, se recomendó a la SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA NACIÓN INTERINA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS y a la SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS que se suspenda: a) los incrementos tarifarios previstos a partir del 1° de enero de 2002 en los contratos de concesión y/o licencias de servicios públicos; b) la adopción de toda otra medida que implique un incremento en las tarifas actualmente abonadas por los usuarios de los distintos servicios públicos.

12. Actuaciones rechazadas.

Durante el transcurso del año 2001, se vieron incrementadas las actuaciones a las cuales no se les dio curso por las razones que se detallan a continuación:

- La existencia de una resolución definitiva por parte del Organo de Control.
 - La existencia de interposición de acciones judiciales.
 - La falta del cumplimiento de las formalidades exigidas por el artículo 19 de la Ley N° 24.284.
 - La falta de remisión de documentación necesaria para iniciar la investigación (por ejemplo facturas), a pesar de haberla solicitado a los interesados.
-

CAPITULO V

ACTUACION DEL AREA V: ADMINISTRACION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

INTRODUCCION

1. Comentario general.

Durante el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2001, período comprendido por el presente informe, la problemática relativa a la seguridad social, asistencia previsional y al empleo, se ha visto agravada respecto de años anteriores.

La apremiante situación económica, potenciada por la demora del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, ha incrementado sensiblemente el caudal de quejas presentadas por ante esta Defensoría.

Lo expuesto surge de datos estadísticos según los cuales éste es el Area con mayor volumen de actuaciones, teniendo las mismas como objeto principal la demora en la resolución de los expedientes previsionales consistentes en: a) Solicitudes de Beneficios, b) Asignaciones Familiares y c) Reajustes de haberes.

Respecto de los primeros, es de destacar que se trata de situaciones sumamente delicadas dado que los titulares, en la mayoría de los casos, no cuentan con ingreso alguno hasta el otorgamiento del beneficio.

No menos delicada es la situación en que se encuentran quienes reúnen las condiciones para desempeñar labores en forma habitual y forman parte del gran conglomerado de desempleados.

Por esta razón las tareas de este Area relativas a consultas sobre despidos, abusos en las condiciones laborales, quitas en los salarios, prestaciones por desempleo, falta de pago de

las prestaciones por parte de la ART, falta de pago de las retribuciones de los programas de empleo, etc. se han visto considerablemente incrementadas.

Similares características a las descritas respecto de las demoras en resolver los expedientes previsionales han tenido las solicitudes de pensiones asistenciales.

2. Cantidad de actuaciones promovidas durante el año 2001.

Tal como se ha expresado, sobre el total de actuaciones tramitadas por esta Institución, el 37% corresponde al Area de Administración de Empleo y Seguridad Social, lo cual representa la cantidad de 5.304 actuaciones.

3. Quiénes presentan quejas.

En el período comprendido por este informe la mayor cantidad de presentaciones fueron efectuadas por personas del sexo masculino, más del 55%; las actuaciones iniciadas por mujeres representan el 44%; y, el resto, por diversas entidades o iniciadas de oficio.

Las quejas receptadas provienen de todas las provincias y generalmente guardan proporción con la densidad de población de cada una de ellas. Como ejemplo de ello podemos citar: Provincia de Buenos Aires, 25,7% (1364 actuaciones); Capital Federal, 21,7% (1153 actuaciones); Córdoba, 15,4% (818 actuaciones); Santa Fe, 9,8% (518 actuaciones); Chubut, 3,3% (173 actuaciones).

4. Atención personalizada.

La atención consiste en informar detalladamente acerca del trámite de la actuación.

Dicha información se brinda tanto personalmente, a quienes concurren a la Defensoría, como telefónicamente.

También ha experimentado una notable intensificación la cantidad de consultas efectuadas a través del 0810-333-3762, lo que permite asesorar a los recurrentes respecto de las posibilidades con que cuentan para ejercer la defensa de sus derechos.

5. Cuestiones resueltas.

Los resultados obtenidos a partir de la intervención de esta Institución, teniendo en cuenta el grado de resolución de la cuestión planteada, el de satisfacción del reclamante, el nivel de respuesta de los organismos involucrados, por el asesoramiento brindado, por la orientación y canalización del reclamo hacia los organismos competentes o, por cualquiera de las medidas que institucionalmente se adoptan, alcanzan el 98,5 % del total de actuaciones ingresadas en el año.

6. Actuaciones rechazadas - Causas.

a) In límine: Se trata de aquellas presentaciones en las que se exponen apreciaciones subjetivas que no constituyen una queja, por ej.: consideraciones acerca de la situación socio-económica de nuestro país.

b) En razón de la materia: Cuando el planteo refiere cuestiones entre particulares, por ej.: incumplimientos contractuales del ámbito de derecho privado.

c) Por inexistencia de disfuncionalidad del órgano administrativo involucrado, por ej.: solicitudes de beneficio previsional dirigidos a esta Institución sin previa iniciación del trámite ante al órgano competente.

d) Porque la cuestión planteada se encuentra pendiente de resolución administrativa o judicial, por ej.: solicitud de reajuste del haber previsional encontrándose radicado en sede judicial idéntico pedido.

e) Casos en los que, sobre la cuestión planteada, ha recaído decisión administrativa, la que de conformidad con las disposiciones de la ley N° 24.284, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN no puede modificar, sustituir o dejar sin efecto, por ej.: denegatoria de un beneficio de jubilación por no reunir los años de aportes requeridos por la legislación vigente.

No obstante, en los casos en que las presentaciones fueron rechazadas, se orientó a los interesados para que pudieran canalizar adecuadamente sus pretensiones.

7. Actuaciones derivadas y organismos receptores.

Las quejas derivadas por esta Institución en ejercicio de tal facultad concedida por el art. 20 de la ley N° 24.284 en razón de que el objeto de aquellas resulta ajeno a la competencia otorgada por dicho cuerpo legal al DEFENSOR DEL PUEBLO, alcanzaron aproximadamente el 3,5% del total de las ingresadas en el Area.

A diferencia de años anteriores, resultan inéditos 2 casos planteados vinculados con organismos extranjeros. Los mismos fueron las cajas previsionales de Israel e Italia.

En el caso de la Caja Previsional de Israel, la queja fue derivada al Controlador del Estado y Comisionado para Quejas Públicas de Israel y, en el de Italia, al Defensor Cívico de Nápoles.

Cuando los organismos cuestionados corresponden a provincias en las que se ha instituido la figura del Defensor del Pueblo, las derivaciones generalmente se cursan a éstos.

7.1. Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Entes Públicos no Estatales.

- a) Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad.
- b) Defensoría del Pueblo.
- c) Colegio Público de Abogados.

7.2. Organismos y Entidades Provinciales

a) Provincia de Buenos Aires:

- Ministerio de Salud
 - Ministerio de Justicia
 - Ministerio de Economía
 - Dirección Provincial de Relaciones Laborales
-

- Dirección de Cultura y Educación
- Instituto de Previsión Social
- Caja de Retiros, Jubilaciones y Pensiones de la Policía Bonaerense

b) Provincia de Córdoba:

- Defensor del Pueblo

c) Provincia de Santa Fe:

- Defensor del Pueblo
- Gobernación de la Provincia
- Ministerio de Educación
- Secretaría General de la Gobernación
- Secretaría de Estado de Promoción Comunitaria
- Caja de Jubilaciones y Pensiones
- Instituto Autárquico Provincial de Obras Sociales (IAPOS)

d) Provincia de Mendoza:

- Ministerio de Justicia y Seguridad
- Dirección General de Escuelas

e) Provincia de Entre Ríos:

- Ministerio de Acción Social
- Caja de Previsión Social

f) Provincia de Catamarca:

- Ministerio de Cultura y Educación
- Fiscalía de Estado

g) Provincia de Tucumán:

- Defensor del Pueblo
- Ministerio de Educación
- Secretaría de Educación y Cultura
- Secretaría de Estado de Hacienda

h) Provincia de Salta:

- Unidad de Control Previsional
-

i) Provincia de San Juan:

- Defensor del Pueblo

j) Provincia de Misiones:

- Instituto de Previsión Social

k) Provincia del Chaco:

- Ministerio de Educación, Cultura, Ciencias y Tecnología.
- Instituto de Seguridad Social, Seguros y Préstamos.

l) Provincia de Jujuy:

- Ministerio de Cultura y Educación.

m) Provincia de Corrientes:

- Ministerio de Hacienda.

n) Provincia de Sgo. del Estero:

- Defensoría del Pueblo.

7.3. Municipalidades.

- Comisión de Fomento de Colonia Aldao (Provincia de Santa Fe).
- Municipalidad de Centenario (Provincia del Neuquén).
- Municipalidad de Campo Viera (Provincia de Misiones).
- Consejo Deliberante de la Municipalidad de Pilar (Provincia de Buenos Aires).

7.4. Asociaciones Sindicales.

- Unión Ferroviaria.
- Secretaría General de la Unión Industrial Argentina (Seccional Catamarca y La Rioja).

8. Actuaciones suspendidas.

Las actuaciones correspondientes al año 2001, que se encuentran actualmente en este estado, son aquellas que se refieren a la quita del 13% de los salarios del sector público.

La medida fue implementada a través de la Resolución N° 167/01, la que dispone tal suspensión en virtud de las acciones judiciales que se encuentran en pleno trámite y sin resolución definitiva.

TEMATICA

1. SEGURIDAD SOCIAL.

1.1. Introducción.

En este capítulo se desarrollan las acciones llevadas a cabo por esta Institución como consecuencia de las disfuncionalidades denunciadas las que, como ya se expresara, representan el caudal más importante de las materias en que el Area V es competente.

Dichas acciones quedaron plasmadas en los diversos modos de intervención de esta Defensoría, tales como pedidos de informes, recomendaciones, actuaciones de oficios, derivaciones, acciones judiciales, etc.

Se hará hincapié en las recomendaciones, las cuales son el medio con que cuenta el DEFENSOR DEL PUEBLO a fin de revertir las irregularidades administrativas existentes.

El ejercicio de la facultad de recomendar se torna necesario en razón de la renuencia de los organismos involucrados, los cuales, pese a las reiteraciones de los requerimientos cursados, no dan repuesta a los mismos ni efectúan modificaciones en las conductas cuestionadas.

Los principales organismos objeto de denuncia son los comprendidos por el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones es decir, la Administración Nacional de la Seguridad Social y la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, como así también las propias Administradoras de Fondos individualmente consideradas.

1.2. Colaboración de la Coordinación General de Servicios y Asesoramiento y patrocinio gratuito del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.

Al igual que en el período anterior, la colaboración de la Coordinación General ha resultado muy valiosa, toda vez que ha permitido que aquellas personas -afiliadas al INSSPJP o no- que debían efectuar trámites previsionales, derivadas por esta Defensoría, han contado con la asistencia y asesoramiento gratuito y personalizado, prestado por profesionales expertos en la materia.

1.3. Recomendaciones y exhortaciones en materia de Seguridad Social.

El ejercicio de la facultad de recomendar se tornó necesario en virtud de los resultados obtenidos a través de las investigaciones llevadas a cabo en las distintas actuaciones y tiende a lograr que se adopten medidas que modifiquen actos, hechos u omisiones que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno por parte de la Administración Pública Nacional o sus agentes.

Durante el período que se informa fueron cursadas 14 recomendaciones y 1 exhortación De ellas, 3 recomendaciones y la exhortación son de carácter general y, las restantes, de carácter particular.

A continuación se expone el contenido de las recomendaciones mencionadas, distinguiéndolas según la clasificación del párrafo precedente.

1.3.1. De carácter general.

a) Un beneficiario reclamaba la efectivización de un haber previsional por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social -correspondiente al mensual enero/98- impago pese a la presentación, de fecha 18/04/99, del formulario de “Reclamo de Haberes Impagos”.

De la documental acompañada surge que el motivo del no pago de ese mensual obedeció a que el banco pagador no lo rindió como impago ante la Cámara Compensadora.

La Coordinación de Área Interpretación de Leyes de la ANSES opinó: “se estima procedente dar urgente intervención al Área Operaciones de Pago a fin de que efectúe el requerimiento respectivo a la entidad bancaria, atento la constancia emitida por el agente pagador. Luego corresponderá efectuar el repago del mensual en cuestión”.

De la cantidad de reclamos de los que daba cuenta la documentación presentada por el interesado se dedujo que innumerables beneficiarios se encontrarían en idéntica situación y que resultaba improcedente requerir, previo al repago del mensual pertinente, la rendición de impago ante la Cámara Compensadora siendo que el beneficiario demostró que no percibió el haber, mediante la debida cumplimentación del Formulario ‘Reclamo de Haberes Impagos’ (Form.PS.6.5).

En razón de lo expuesto, el incumplimiento basado en una relación jurídica entre la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL y la entidad bancaria involucrada no puede ser opuesto al titular por ser éste ajeno a dicha relación.

Atento el carácter alimentario de las prestaciones previsionales, garantizado constitucionalmente, la decisión de no pago de haberes debe aplicarse restrictivamente.

Por ello se recomendó a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL que arbitre las medidas necesarias a los efectos de: 1) abonar sus haberes a todo aquel beneficiario que no los haya percibido sin más trámite que el de presentar el Formulario ‘Reclamo de Haberes Impagos’ (Form.PS.6.5) debidamente cumplimentado por la Entidad Bancaria Pagadora y 2) pagar al presentante el haber del mensual enero ‘98.

El ente previsional pagó al titular el mensual adeudado y se comprometió a modificar las normas de pago de los haberes devengados y no percibidos.

b) La segunda recomendación con carácter general recayó en una actuación en la que el presentante solicitaba la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO por la demora en el trámite de su jubilación.

Del Sistema Gestión de Trámites de la ANSES surgió que el alta del expediente del requerimiento referido se produjo con fecha 2 de junio de 2000 y que el mismo tramitó tanto en el Ente Estatal, a cargo del régimen de reparto, como en la Administradora de Fondos correspondiente.

En el caso se advierte que, desde la fecha arriba indicada a la del dictado de la recomendación, han transcurrido más de 16 meses sin que dicho expediente haya sido resuelto.

Como en otros actuados, la Administración Nacional referida, solicitó reiteradamente la ampliación de los plazos que esta Institución otorga para producir respuesta.

Dicho ente respondió en varias oportunidades sobre algunos expedientes que fueron sometidos al operativo Prestaciones Instrucciones 20-A.

En otras aclaró: “el proceso de reingeniería y la reunificación física de dicha Gerencia en el edificio de Piedras 353 -Planta Baja-, como así también la incorporación de personal, imprimiría una mayor celeridad a la resolución de los trámites pendientes”.

Agregó que “todos los expedientes iniciados hasta el 05-02-01 deben estar resueltos al mes de junio de 2001, de no mediar inconvenientes” y los iniciados con posterioridad a dicha fecha tienen un plazo de 50 días hábiles para su resolución a contar desde la fecha de iniciación.

No se observó el cumplimiento de las metas hasta aquí descriptas.

En menor grado se han detectado también demoras en los trámites a cargo de las Administradoras de Fondos.

Lo expuesto refleja el objeto de las innumerables quejas planteadas en esta Institución consistentes en la demora que, si bien varía en el tiempo, siempre resulta excesiva con respecto al plazo con que cuentan las entidades para resolverla.

Quienes requieren la intervención de esta Institución lo hacen después de haber transcurrido holgadamente esos plazos y ante las situaciones límites que produce la falta de percepción de los haberes, tales como pensiones derivadas con hijo discapacitado a cargo, jubilaciones cuyo titular se encuentra desempleado o por invalidez ante la necesidad de afrontar los gastos médicos.

Debe señalarse que toda vez que es estricto el cumplimiento de los requisitos para la recepción de las solicitudes de beneficios, la morosidad en el trámite infringe el derecho a la seguridad social.

Este retraso constituye una disfuncionalidad sistemática observada en todas las prestaciones a cargo del SISTEMA INTEGRADO DE JUBILACIONES Y PENSIONES como así también en las asignaciones familiares, que habilita la intervención de esta Institución por cuanto su intervención resulta procedente ante “...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...” (art. 14 y concordantes, Ley N° 24.284).

Por otra parte, cabe recordar lo sostenido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación acerca de que las jubilaciones y pensiones no constituyen una gracia o un favor concedido por el Estado, sino que son consecuencia de la remuneración que percibían como contraprestación laboral y con referencia a la cual efectuaron sus aportes y como débito de la comunidad por dichos servicios.

Estos casos revisten mayor gravedad si se tiene en cuenta que el Estado Argentino asumió obligaciones al incorporar a su Carta Magna, a través del artículo 75, inciso 22, el PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.

En su artículo 2.1 dispone que: “Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la

cooperación internacionales, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos aquí reconocidos”.

En ese sentido, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, cuya misión es observar el cumplimiento del PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES, precisó mediante la Observación General N° 3 -entre otras- el alcance del compromiso asumido por los Estados Partes.

Con respecto a la expresión “se compromete a adoptar medidas...” manifestó que “aunque se demuestre que los recursos disponibles son insuficientes, sigue en pie la obligación de que el Estado Parte se empeñe en asegurar el disfrute más amplio posible de los derechos pertinentes...”.

Con relación a la disposición “Hasta el máximo de recursos de que disponga...” señaló que “aún en tiempos de limitaciones graves de recursos, causadas sea por el proceso de ajuste, de recesión económica o por otros factores, se puede y se debe en realidad proteger a los miembros vulnerables de la sociedad...”.

El artículo 1°, inciso f), de la ley N° 19.549 garantiza a los administrados el debido proceso adjetivo, determinando que éste comprende tanto al derecho de ser oído como al derecho a una decisión fundada.

El Constituyente ha establecido atinadas previsiones con respecto a los derechos de la seguridad social, ya sea de forma directa por intermedio del artículo 14 bis de la Carta Magna o mediante la incorporación de tratados que hace el artículo 75, inciso 22, como por ejemplo: DECLARACION AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE (artículo N° XVI), la DECLARACION 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 y/o a aquel que va a revestir dicha condición.

Los derechos aludidos fueron acordados por el Legislador para una efectiva protección de aquellos a quienes están dirigidos y no como una mera declaración de buena voluntad.

El artículo 86 de la Constitución Nacional dispone que es misión del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION la defensa y protección de los derechos humanos y los demás derechos, garantías e intereses tutelados por aquélla y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la administración. La ANSES tiene a su cargo la aplicación, control y fiscalización del SISTEMA INTEGRADO DE JUBILACIONES Y PENSIONES (SIJP) en cuanto al régimen de reparto (art. 36, Ley N° 24.241). Por su parte, la SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES (SAFJP) tiene como función supervisar el estricto cumplimiento de ese Sistema, por parte de las entidades vinculadas con la operación del régimen de capitalización (art. 117, Ley N° 24.241).

Como consecuencia se recomendó a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL que adopte urgentemente medidas tendientes al cumplimiento de los plazos para resolver las peticiones de beneficios previsionales. También se recomendó a la SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORA DE FONDOS DE JUBILACIONES Y

PENSIONES que supervise el cumplimiento de los plazos de aquellos trámites a cargo de las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones.

En el marco de lo dispuesto, dichos organismos deberán resolver o supervisar -según el caso- las peticiones detalladas en el anexo que se adjuntó, sin perjuicio de las ampliaciones que se le remiten periódicamente.

c) En este caso, la interesada persigue el otorgamiento de una pensión derivada para sí y para su hija discapacitada, manifestando que la documentación le fue pedida por etapas (con la consecuente dilación) y con respecto a la de su hija la había acompañado en el año 1997 cuando su esposo tramitó la jubilación, reflexionando sobre su innecesariedad por tratarse de síndrome de Down que es una patología irreversible y permanente.

De las consultas efectuadas al Sistema Gestión de Trámite como del Registro Unico de Beneficiarios (RUB) surgió que el beneficio había sido acordado al cónyuge de la recurrente. Habiéndose cursado un pedido de informes a la AFJP PREVINTER S.A., respondió que había dado intervención a la Comisión Médica N° 11 para la calificación de hijo incapacitado, en cumplimiento de las Instrucciones N° 29, 44 y 71 de la SAFJP.

La citada Comisión informó a esta Institución que emitió dictamen de reconocimiento de incapacidad de la hija del causante; y, la ANSES contestó que: “según nuestros registros la fecha de iniciación del trámite de pensión..., fue el 2000-10-26, por lo que el tiempo transcurrido no es excesivo” ... y que: “respecto a la posibilidad de una rápida resolución, le informamos que los trámites de pensiones están incluidos en lo dispuesto por el Decreto N° 728 de 2000, que requieren normas que están a estudio tanto de la Gerencia de Normalización y Control como de la Superintendencia de AFJP”. Posteriormente hizo saber que el expediente de la titular se encontraba sometido al operativo Prestaciones Instrucciones 20-A, aclarando: “el proceso de reingeniería y la reunificación física de dicha Gerencia en el edificio de Piedras 353 -Planta Baja-, como así también la incorporación de personal, imprimiría una mayor celeridad a la resolución de los trámites pendientes” y que “todos los expedientes iniciados hasta el 05-02-01 deben estar resueltos al mes de junio de 2001, de no mediar inconvenientes” y los iniciados con posterioridad a dicha fecha tienen un plazo de 50 días hábiles para su resolución a contar de la fecha de iniciación.

Además de la demora en resolver la solicitud de beneficio imputable a la ANSES, la otra cuestión que surge es cuáles son las razones de someter a una nueva revisión médica a quien padece una patología que resulta irreversible y permanente y que produce un retardo en el inicio del trámite.

En el caso la discapacitada se sometió a 2 revisiones por parte de una Comisión Médica en un lapso no mayor de 4 años.

Por lo expuesto se recomendó a la SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES que analice si existen razones para someter a una nueva revisión médica cuando la patología resulta irreversible y permanente y, en caso negativo, dicte la pertinente normativa.

También se recomendó a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (ANSES) que dentro del plazo de 30 días resuelva la solicitud de pensión derivada.

El ente previsional procedió a acordar el beneficio de pensión derivada.

d) Cabe señalar que en la recomendación, incluida en el Séptimo Informe Anual - 2000-, formulada a la ANSES -cuya parte resolutive se transcribe- se plasmó:

“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 NACION en casos análogos.

2- Que de acuerdo con la jurisprudencia vigente, en los supuestos de solicitudes de beneficios de pensión derivada por parte del cónyuge supérstite bajo el régimen de la ley 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 titular con relación al 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”.

Se obtuvo como respuesta que la Comisión Administrativa Revisora de la Seguridad Social adoptó el criterio sustentado en la recomendación del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN para casos similares y la ANSES, a través de la Gerencia de Normatización, Prestaciones y Servicios compartió dicho criterio y ordenó su comunicación a todas las Unidades Operativas por medio de las Gerencias Regionales.

Sin perjuicio de lo hasta aquí expuesto, a la fecha de conclusión de este informe no ha sido otorgado el beneficio a la interesada.

El Sindicato de Amas de Casa de la provincia de Entre Ríos solicitó la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION a fin de obtener el pago de los haberes adeudados correspondientes a los meses de agosto, setiembre y octubre del año en curso, como así también de las cuotas impagas del Sueldo Anual Complementario.

Manifestaron las interesadas que por sucesivos decretos el Gobierno Provincial ha prorrogado el pago de las acreencias reclamadas, y que no obstante haber asumido el compromiso de proceder a su cancelación en el mes de octubre ppdo., el mismo no se habría efectivizado.

Ante esta situación formularon una presentación al señor Gobernador de la Provincia de Entre Ríos, exigiendo el cumplimiento de los compromisos asumidos, petición que no fue respondida.

Las Amas de Casa, en la mayoría de los casos, son cónyuges de jubilados que tampoco perciben sus haberes. Se encuentran privadas no sólo de la posibilidad de obtener el sustento diario sino también de cubrir las contingencias de enfermedad ante la falta de recursos para poder adquirir los medicamentos que les resultan necesarios. En este caso se hallan afectados, entre otros, el derecho de propiedad de las peticionantes, por cuanto se ven privadas del cobro de sus haberes que revisten carácter alimentario de acuerdo con reiterada jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, como así también el derecho de igualdad ante la ley, ambos consagrados por nuestra Carta Magna. Tampoco se han respetado

los Derechos a la Seguridad Social, establecidos por el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, ni los consagrados por los Tratados Internacionales incorporados al artículo 75 de la Carta Magna. No debe olvidarse que los derechos aludidos fueron receptados por los constituyentes en pos de una efectiva protección de aquéllos a quienes están dirigidos y no como una mera declaración de buena voluntad.

Dado que el artículo 86 de la Constitución Nacional dispone que la misión DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados por ésta, y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración, como el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas, la demora en el cumplimiento del pago reclamado por las Amas de Casa Jubiladas de la provincia de Entre Ríos (que impide, tal como se expresara anteriormente, el ejercicio de derechos garantizados por la Constitución Nacional), tornó imperioso exhortar al Poder Ejecutivo de la citada provincia para que arbitre las medidas necesarias para que se paguen a la brevedad las acreencias reclamadas.

1.3.2. De Carácter particular.

Estas recomendaciones se dictan a fin de lograr la corrección del acto, hecho u omisión de la Administración Pública Nacional en un caso concreto.

a) El presentante requirió la intervención de esta Institución por la demora de la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL en acreditarle los bonos previsionales reconocidos oportunamente.

Posteriormente el interesado amplió su queja a las cuestiones de la fecha inicial de pago de su beneficio y al pertinente retroactivo.

La ANSES, luego de diversas solicitudes de ampliación del plazo otorgado para responder y reiteraciones de los pedidos de informes, hizo saber que “la fecha que se tomó para el pago del beneficio correspondiente al interesado es el 31-10-1990, debido que a fs. 13/16 del citado expediente se acompañaron constancias del laboratorio con certificado 403 y por el frigorífico donde trabajó el interesado, fecha en que se operó la reapertura del mismo”.

Ello no se ajustaría a la sentencia definitiva dictada por la Sala II de la ex CAMARA NACIONAL DE APELACIONES DE LAS SEGURIDAD SOCIAL que resolvió: “1) Anular la resolución recurrida. 2) Devolver las actuaciones al organismo de origen a fin de que dicte una nueva resolución en el término de 30 días, teniendo presente los servicios denunciados por el titular entre el 17.2.55 y el 13.5.56; el 1-1-57 al 31-12-57 y el 1-1-59 al 31-12-63”.

Del dictamen de fecha 27 de junio de 1996 surgiría que nunca se dictó la resolución que ordena dicha sentencia.

La ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL reiteró la colocación de la cantidad de 837 Bonos Primera Serie valor dólar estadounidense y aclaró que “queda pendiente la acreditación de 2.187 bonos” y que serían colocados en el primer proceso.

Con posterioridad comunicó que la colocación de bonos en beneficios vigentes requerida por nota UCA 3.462/01, proyectada para el mensual julio de 2001 estaría resuelta y que la de Bonos Serie II sería puesta a disposición del titular a mediados del mensual agosto

de 2001, en el Agente Pagador donde cobra habitualmente sus haberes”.

Habida cuenta que no se no acreditaron los aludidos títulos, a pesar de las varias colocaciones llevadas a cabo desde abril del año 1999, fecha en que recibió el primer requerimiento de esta Institución por esta cuestión y que no dio una respuesta satisfactoria sobre el reclamo de la fecha inicial de pago del beneficio de jubilación ya que los escuetos argumentos tenidos en cuenta colisionarían con lo dispuesto por la resolución judicial aludida, se recomendó a la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL que tome las medidas necesarias para colocar los Bonos Serie II reconocidos al titular y que revise la fecha inicial de pago de su beneficio de jubilación, señalando la fecha probable de pago del retroactivo o, en caso de mantener el criterio, dicte el pertinente acto resolutivo comunicándolo fehacientemente.

Los Bonos Serie II fueron colocados por el valor nominal de 2.207 a partir del 21-06-2001.

b) En otros 4 casos se recomendó a la ANSES que dentro del término de 30 días hábiles resolviera las solicitudes de los beneficios previsionales reclamados.

Ambos beneficios fueron acordados.

c) En 2 casos se recomendó a la ANSES que efectuara la liquidación dispuesta por sentencia y en su caso el pago de las diferencias que surgieran, habiéndose logrado en ambos casos que se practicaran las liquidaciones ordenadas judicialmente.

d) Una titular de un beneficio de pensión solicitó la intervención de esta Institución en razón de la falta de pago de las asignaciones familiares por hijo y la ayuda escolar desde el año 1996, fecha en que se le acordó el beneficio y pese a haber presentado oportunamente la documentación respaldatoria solicitada. No obstante los reiterados pedidos de informes cursados a la ANSES y a la Compañía de Seguros de Retiro interviniente (la que acreditó haber presentado la documentación requerida), el ente previsional no se expidió sobre el pedido. Por ello se recomendó a la ANSES que arbitre las medidas necesarias a los efectos de abonar a la interesada las asignaciones familiares debidas desde 1996, dentro de los 30 días de notificada de la recomendación.

A la fecha de redacción del presente informe no se dio cumplimiento a lo recomendado.

e) Con los mismos fundamentos que en el caso comentado en el penúltimo acápite de las recomendaciones de carácter general, se recomendó a la ANSES, en 2 casos particulares, que dentro de los 30 días corridos revise el acto administrativo que denegó la pensión derivada, a la luz de los fundamentos planteados en la citada recomendación.

El resultado obtenido es idéntico al comentado en el acápite referido.

1.4. Actuaciones iniciadas de oficio.

1.4.1. Descuentos indebidos en sus haberes previsionales.

Se inició investigación como consecuencia de innumerables presentaciones realizadas por beneficiarios de la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL ante esta Institución, motivadas a raíz de los descuentos indebidos efectuados en sus haberes

previsionales.

En dichos reclamos se involucran varias asociaciones mutuales y gremiales.

Cabe recordar que el artículo 14 de la Ley N° 24.241, que regula el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, al referirse a la naturaleza de las prestaciones (jubilaciones y pensiones), estableció -entre otros- su carácter de personalísimas, indicando, asimismo, que no pueden ser enajenadas ni afectadas a terceros por derecho alguno.

Sin embargo el citado artículo dispone una excepción a este carácter estableciendo, con la previa conformidad “formal y expresa” del beneficiario, la afectación del beneficio en favor de organismos públicos, asociaciones sindicales con personería gremial, asociaciones de empleadores, obras sociales, cooperativas y mutuales.

Asimismo, el artículo 36 de la Ley N° 24.241 dispone que la Administración Nacional citada tendrá “a su cargo la aplicación, control y fiscalización del Régimen de Reparto”.

En cumplimiento de las referidas normas, y las que se emitieron con carácter reglamentario, la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL dictó la Resolución N° 230/99.

La resolución aludida estableció qué entidades pueden acceder al régimen de descuento de haberes, los requisitos que deben cumplir en cada caso y la sanción por incumplimiento.

El artículo 13 de ese acto administrativo dispone: “destácase el carácter voluntario de dicha contratación y la existencia de conformidad expresa del beneficiario al respecto, liberan a ANSES de la responsabilidad de restringir y consecuentemente controlar los conceptos informados por las entidades y que generan los descuentos de haberes”.

Personal de esta Defensoría se constituyó, en cumplimiento de la Resolución DP N° 93/01, en reiteradas oportunidades en la Gerencia Unidad Central de Apoyo (UCA) de la citada Administración Nacional a fin de recabar información respecto de la implementación de la operatoria en análisis.

La ANSES informó que son alrededor de 500 entidades las que operan con la modalidad de descuentos a terceros, entre asociaciones de jubilados, entidades gremiales y mutuales. Hizo saber que como metodología el ente previsional indica al beneficiario la necesidad de efectuar el reclamo ante la mutual involucrada previo a formalizar la denuncia.

Asimismo existen dos vías para detectar anomalías en los descuentos, a saber: a) a través de las quejas de los beneficiarios, o b) de oficio cuando aumenta significativamente el padrón que informan mensualmente las entidades.

En el primer caso se efectúa una gestión telefónica previa con la mutual a fin de que aclare el posible error y, en el segundo, al revestir cierta entidad la denuncia realizada se suspenden preventivamente los descuentos.

Por otra parte de la documentación analizada se observó que la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL no verificó el estricto cumplimiento por parte de las asociaciones de las formalidades establecidas por la Resolución N° 230/99.

Surge también que bajo el pretexto de no restringir o controlar los acuerdos

particulares entre los beneficiarios y las mutuales, la ANSES pretende liberarse mediante el artículo 13 de la Resolución DE N° 230/99 de cualquier responsabilidad de la operatoria de descuento de haberes a favor de terceras entidades que dicha norma establece.

La citada Administración Nacional parte de la premisa de que en todos los casos existe un convenio entre el afiliado y una asociación mutual o gremial, y se comprobó lo contrario en los reclamos recibidos por ese organismo y en las inspecciones llevadas a cabo por esta Institución.

Tal afirmación carece de asidero por cuanto el organismo no puede voluntariamente liberar su responsabilidad a través de una resolución, toda vez que la operatoria se encuentra expresamente prevista por la Ley N° 24.241 en virtud de la obligación del artículo 36 en concordancia con la autorización excepcional que establece el artículo 14 de dicha norma.

Como se adelantara, el referido artículo 36 puso en cabeza de la ADMINISTRACION NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL la aplicación, control y fiscalización del régimen de reparto. Asimismo, previó con carácter excepcional el descuento a favor de terceras entidades en razón del carácter personalísimo de las prestaciones.

La presunción de que el beneficiario ha dado su consentimiento a un descuento en su haber de la prestación implica invertir la carga de la prueba y, en consecuencia, poner en cabeza del jubilado la obligación de demostrar su inexistencia.

En conclusión, no resulta cierta la afirmación respecto de que dicha operatoria no reviste carácter obligatorio en razón de que la misma surge de las normas comentadas.

Además la exigencia del reclamo previo en cabeza del jubilado, infringe el artículo 35 primer párrafo de la ley de Defensa del Consumidor (24.240) que establece: "...queda prohibida la realización de propuestas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice...".

Se trata de descuentos compulsivos sobre haberes previsionales que gozan de garantías del orden constitucional e involucran a personas de mayor edad que, en razón de tales circunstancias, resultan más vulnerables frente a esta operatoria.

Sin perjuicio de la existencia de un acuerdo entre el beneficiario y la mutual, el mismo no puede ser esgrimido por la ANSES como pretexto para soslayar su responsabilidad legal frente a la operatoria en cuestión.

Respecto de las prestaciones, distintos fallos jurisprudenciales y estudios doctrinales se han encargado de fijar el alcance y el carácter de las mismas.

Se ha impuesto al Estado el deber de otorgar los beneficios de la seguridad social y, por tanto, ninguna norma, cualquiera sea su jerarquía, a la luz de lo dispuesto por el artículo 14 bis y 75, inciso 22, de la Constitución Nacional, puede atentar contra los principios, derechos y garantías de raigambre constitucional, como lo son el derecho de propiedad y el de conceder los beneficios de la seguridad social, el que tiene el carácter de integral e irrenunciable.

Resulta importante advertir que se han cursado pedidos de informes al Poder Judicial

de Santiago del Estero tendientes a corroborar la existencia de otras denuncias penales contra el Ente Previsional.

Asimismo se efectuó un pedido de informes a la ANSES tendiente a establecer la posición del organismo frente a toda la operatoria.

El ente previsional respondió que si bien el art. 14, inc. b), de la Ley 24.241 plasma el principio de intangibilidad de los haberes, principio que es tenido en cuenta en todos los aspectos que componen el sistema de los descuentos, de conformidad con la normativa que rige la materia y los convenios suscritos con entidades incorporadas a la operatoria, la responsabilidad de los descuentos es exclusiva de quienes lo solicitan (entidades).

La ANSES participa como mero agente de retención con facultades para fiscalizar la actividad de las entidades en cualquier momento.

También agrega que no resulta sencilla la tarea de resguardar la integralidad de las prestaciones frente a eventuales abusos de las entidades que operan en el sistema.

En la mayoría de los casos los descuentos están respaldados con documentación que se encuentra en poder de la entidad y entonces, el cuestionamiento de los beneficiarios está dirigido a la forma de obtener la conformidad, situación sobre la que le compete expedirse exclusivamente al órgano jurisdiccional respectivo, con excepción de aquellos casos en que el abuso o ilegitimidad es manifiesta, en los que compete a la Administración Nacional adoptar medidas preventivas.

Destaca que un grupo de 10 agentes se encuentran abocados al tratamiento de los reclamos.

Adjuntó una copia del registro de entidades incorporadas a la operatoria y desarrolló las formas de actuar frente a los reclamos interpuestos por los beneficiarios. Los mismos consisten en: 1) Si se trata de un caso aislado se remite una nota a la entidad involucrada para que remita la documentación que justifique los descuentos. Si satisface el requerimiento se informa al beneficiario con copia de la documentación; en caso contrario, se remite nota a la entidad haciéndole saber que deberá cesar en los descuentos -el cese de los descuentos se efectúa por medio de la novedad correspondiente y deberá proceder al reintegro de lo descontado; 2) Si se trata de reclamos múltiples se efectúa un relevamiento en la sede de la entidad y, de comprobarse la inexistencia de la documentación respaldatoria de los descuentos, con dicha constatación se gira el expediente respectivo a la gerencia de asuntos jurídicos para que se expida respecto de la procedencia de rescindir el convenio suscrito, elaborándose y suscribiéndose el acto administrativo pertinente.

Asimismo, como medida de prevención, mensualmente se coteja la información suministrada con la correspondiente al mes anterior, determinándose el crecimiento en cantidad de casos y montos descontados. De advertirse un crecimiento indiscriminado se procede de la forma antes descrita.

Las causales más importantes por las que procede directamente la rescisión del contrato son: a) La falta de documentación respaldatoria de los descuentos; b) El préstamo o cesión de códigos a favor de una tercera entidad, organización o empresa que no posea código y c) Si los fondos destinados a la entidades sufren embargos judiciales que agreden el patrimonio de los beneficiarios.

Hizo saber además que para practicar descuentos a favor de las entidades, éstas remiten mensualmente la información por medio de un soporte magnético y adjuntó el instructivo con el procedimiento para cargar los soportes. La entrega de dichos soportes, como elemento necesario para solicitar los descuentos, se encuentra establecida en cada uno de los convenios.

El informe describe detalladamente el circuito interno que sigue la operatoria de descuento. Sostuvo que si las transferencias de los dineros descontados ya fueron efectuadas al momento del reclamo o al de detección de la irregularidad, se informa a la entidad para que reintegre los fondos a los perjudicados. Y, respecto de las entidades cuestionadas, informó que en la mayoría de los casos se procedió a rescindir los convenios y en otros las involucradas presentaron la documentación respaldatoria.

No obstante la respuesta brindada por la ANSES, la cuestión relativa a los descuentos a jubilados y pensionados efectuadas a favor de mutuales o asociaciones, se encuentra en plena etapa de investigación.

1.4.2. Interrupción de los servicios de transmisión de datos.

Con motivo de la publicación en el Boletín Oficial de fecha 12 de setiembre de 2001 de la Resolución N° 890/2001 de la Administración Nacional de la Seguridad Social en razón de la interrupción de los servicios de transmisión de datos por medio de enlaces digitales de telecomunicaciones, se inició actuación de oficio.

Por dicho acto se declaraba la emergencia operativa de la ANSES, toda vez que se encontraba imposibilitada para dar altas de jubilaciones, pensiones, seguros por desempleo y planes trabajar, efectuar el pago de asignaciones familiares extraordinarias (nacimiento, adopción, casamiento, etc.) y de asignaciones familiares de pago directo, practicar modificaciones en beneficios activos y/o previsionales vigentes, otorgar CUIL o su constancia, otorgar constancias de aportes, liquidar o pagar sentencias, efectuar reintegros del fondo compensador de asignaciones familiares, ingresar opciones de cambios de obras sociales, registrar novedades y hacer el seguimiento de aproximadamente doscientos mil expedientes por los que tramitan solicitudes de distintos beneficios.

Cursados que fueron los pedidos de informes pertinentes, se obtuvo como respuesta del ente previsional que previo a la declaración del estado de emergencia -que autorizaba la realización de las contrataciones directas en el marco del Programa Especial de Emergencia, que resultaban necesarias para posibilitar la prestación de los servicios- y con el propósito de mantener el servicio de enlace hasta tanto la Administración Nacional pudiese sustituir a la prestadora, con fecha 10/08/01 se suscribió con la misma un Acta Acuerdo por la que se avino a rehabilitar inmediatamente los servicios y a mantenerlos hasta el 31/10/01, accediendo además en caso de solicitarlo la ANSES a extender la prestación más allá del 31/10/01.

Garantizada la continuidad en la prestación de los enlaces, con fecha 14/09/01, se iniciaron las tramitaciones para la convocatoria de la contratación directa respectiva que tramitó bajo el N° 55/01. Dicho proceso de selección culminó con fecha 29/10/01, emitiéndose la respectiva orden de compra.

Aseveró también que en atención a los tiempos mínimos exigidos para el desarrollo

del proceso de selección de ofertas antes citado y a los efectos de garantizar el normal desarrollo de los servicios comprometidos, la ANSES decidió hacer uso de la cláusula quinta del acuerdo suscrito con la prestadora solicitando la prórroga de los servicios desde el 01/11/01 hasta el 31/12/01. Consecuentemente, el servicio se encuentra operativo en un 100%, debiéndose iniciar a partir del 01/01/02 la prestación de los nuevos servicios contratados.

La proveedora interrumpió la prestación de los servicios el día 08/08/01 dejando operativos solo 36 enlaces y al medio día se produjo el corte de otros 36 enlaces. Con fecha 10/08/01 y en virtud de la intimación cursada, la empresa comenzó a restablecer el servicio hasta completar el 100% de los enlaces. Esta interrupción provocó las consecuencias antes detalladas y que motivaron la intervención de esta Institución.

Aclaró además que la interrupción de los enlaces afectó asimismo al Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación de Recursos Humanos y a la Jefatura de Gabinete de Ministros impidiendo la utilización del Sistema Integrado de Información Financiera (SIDIF) del Ministerio de Economía por lo que no se pudieron efectuar durante el corte pagos de prestaciones y a proveedores del Estado.

Señaló que se encontraban en preparación las especificaciones técnicas para el llamado a licitación y que el plazo previsto para todo el proceso licitatorio es de siete meses.

Por ello se estableció en la contratación directa un plazo de seis meses con opción de prórroga de hasta dos períodos consecutivos trimestrales a favor de la ANSES, circunstancia que garantiza la continuidad de la prestación en la etapa de transición entre la salida de un proveedor y el ingreso del nuevo.

1.4.3. Pensión por discapacidad.

También se inició actuación de oficio ante los inconvenientes y demoras de la ANSES en otorgar una pensión derivada a una interesada que convivía con su hijo, quien padecía discapacidad mental, careciendo de medios de sustento. Hecho éste del que dio cuenta una publicación periodística. Culminó cuando se acordó el beneficio solicitado.

1.5. Descuentos en los haberes previsionales.

En más de 1.300 actuaciones se planteó la inconstitucionalidad del descuento efectuado en los haberes previsionales por aplicación del Dto. 896/01 y de la Ley N° 25.453.

Según los registros estadísticos de la ANSES, la cantidad de beneficiarios afectados por la medida es de 442.014 pertenecientes al régimen de reparto.

El Derecho a la Seguridad Social es un Derecho Humano. Así lo contemplan los siguientes artículos de jerarquía constitucional a saber: XVI de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y 9 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

La Constitución Nacional impone la adopción de medidas en defensa y garantía de los derechos económicos y sociales que surgen de los artículos 14 y 14 bis de la Constitución Nacional, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y 6 del Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales (“Protocolo de San Salvador”)

En virtud de lo establecido por el artículo 75, inc. 22) de la Constitución Nacional, el pacto citado goza de jerarquía constitucional.

Las disposiciones del artículo 75 inc. 23) de la Constitución Nacional potencia las normas referidas al establecer: “Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.

La aplicación de las normas referidas en el primer párrafo resultan violatorias de los derechos y garantías contemplados por nuestra Ley Fundamental y los tratados internacionales.

Como consecuencia, el Area propuso incoar acción judicial a través de la Asesoría Legal y Contencioso de esta Institución, la que se radicó en el Juzgado Federal de Primera Instancia de la Seguridad Social N° 1, registrada bajo el N° 35.393/01, caratulada: “Defensor del Pueblo de la Nación c/Estado Nacional, Ley 25.453, Art. 10 s/Amparo”.

1.6. Desestimación de la prestación por parte de la ANSES.

El título es suficientemente explicativo acerca del tema a tratar.

En este sentido, el año 2001 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 debido a que la causa por la cual se desestima una solicitud de beneficio es la misma: el incumplimiento de los requisitos que establece la legislación. Estos varían según 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 probar el carácter de servicios especiales de las tareas invocadas por el peticionante a fin de lograr la disminución de la edad requerida de acuerdo con el régimen previsional pretendido.

2.- En pedidos de jubilaciones por invalidez: a) no reunir la incapacidad del 66% 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 justificar la convivencia con el titular del beneficio de jubilación.

4.- En las solicitudes de las distintas prestaciones: no comprobar el pago de una deuda de autónomos. Es de destacar que con la aplicación de la Ley N° 25.321 se procura brindar solución a innumerables situaciones que fueron objeto de queja y que esta Institución ya había advertido con preocupación.

Debe señalarse que la gran mayoría de las quejas fueron presentadas directamente por los interesados como consecuencia de 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 ocurrir a la vía judicial en defensa de sus derechos.

El Defensor efectuó entonces un control consistente, en general, en verificar el cumplimiento del procedimiento administrativo y, en particular, el dictado del acto resolutivo correspondiente y su debida notificación.

Sin perjuicio del sentido en que se expida esa Administración Nacional, en todos los casos se busca agotar la vía administrativa terminando así con la incertidumbre del recurrente.

1.7. Deudas previsionales.

Durante el año 2001 la mayoría de las quejas presentadas referentes a deudas consolidadas a través de títulos públicos creados por las leyes N° 23.982 y 24.230, tardíamente colocados, consistieron en la diferencia advertida por los beneficiarios entre el valor nominal consignado en el Certificado de Tenencia y el monto percibido efectivamente dado que este último resulta generalmente inferior al primero.

La razón de ello estriba en el hecho de que los bonos son entregados generalmente con cupones cortados, lo que ocasiona la necesidad de aplicar mayor cantidad de los mismos para poder cubrir la deuda original con valores equivalentes en el tiempo y en las cantidades involucradas.

Otro factor que incide en la aparente diferencia es el hecho de que en ciertos casos los bonos han sido entregados en fechas posteriores al comienzo de la amortización de la serie respectiva.

Asimismo la diferencia puede surgir del valor de venta de dichos bonos al ser negociados al valor de mercado del día de la operación y no a su valor nominal.

Así es que un beneficiario al que se adeudaban 1.474 bocones previsionales de la primera serie en dólares se le colocaron el 21/06/99 la suma de 3.668 bocones, toda vez que dicha colocación tenía incorporada los 27 servicios de amortización y renta de lo citados títulos, ya que la ANSES le ha reconocido los mismos por no haber efectuado la colocación antes del comienzo del cronograma de pago de los servicios (30/04/97).

1.8. Derecho de acrecer.

Otro tema tratado por el Area, que involucra a una cantidad importante de beneficiarios, consiste en el desconocimiento del derecho de acrecer en los beneficios de pensión cuando el causante falleció en el período comprendido entre el 15/07/94 y el 20/12/96.

La ley N° 24.241 no contempló estos casos, razón por la que el vacío legal tuvo que ser subsanado por la Ley N° 24.733, vigente desde el 20/12/96. El artículo 2 de la Resolución SSS N° 33/97 establece que las disposiciones de la Ley 24.733 sólo serán aplicables para las pensiones generadas por fallecimientos ocurridos a partir de la entrada en vigencia de la citada ley. En los considerandos 5° y 6° de la resolución citada se expresa que “es necesario determinar con precisión el alcance de las disposiciones de la ley, limitando su aplicación a las prestaciones que se generen con posterioridad a su vigencia” y que “conforme la reiterada

jurisprudencia en materia de pensiones, las mismas deben acordarse conforme al derecho vigente a la fecha de fallecimiento del causante”.

Ahora bien, en la sentencia dictada en los autos “MANZI de HERRERA, Ana María c/ Previnter AFJP S.A. s/ derecho a acrecer” se resolvió “decretar la inconstitucionalidad de la resolución SSS 33 -B.O. 06/5/97” y “declarar la vigencia del derecho de acrecer en forma supletoria por aplicación del artículo 156, Ley N° 24.241 y en adelante por Ley N° 24.241”.

Se meritó asimismo que “siempre la actividad reglamentaria estará condicionada por la valla inexpugnable contenida en el artículo 28, CN” y que “no se trata de un decreto reglamentario emanado del Presidente, ni del Jefe de Gabinete, no ha sido refrendado por ningún ministro, sólo es un acto administrativo que intenta cercenar un derecho que el legislador ha tenido en mira al sancionar la Ley N° 24.733”.

Se habrían dictado más fallos adoptando idéntico criterio al que se comenta.

Si bien la inconstitucionalidad de una norma se declara para un caso concreto, debe tenerse presente que el PROCURADOR DEL TESORO DE LA NACION ha manifestado en reiteradas oportunidades la procedencia y conveniencia de que la Administración se atenga a la orientación que sustenten los Tribunales en el ámbito jurisdiccional.

La cuestión se encuentra actualmente en etapa de investigación por parte de esta Institución, la que cursó el requerimiento pertinente a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL a fin de conocer si esa cartera ha implementado medidas tendientes a modificar la Resolución SS N° 33/97, que reglamentó que las disposiciones de la Ley N° 24.733 sólo serán aplicables para las pensiones generadas por fallecimientos ocurridos a partir de la entrada en vigencia de dicha ley y que fuera declarada inconstitucional en varios casos.

1.9. Asignaciones familiares.

Ante los innumerables requerimientos a la Administración Nacional de la Seguridad Social por la demora en el pago de las asignaciones familiares y ayudas escolares en los beneficios otorgados por el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones en el Régimen de Capitalización, la citada Administración hizo saber lo siguiente:

A los efectos de contar con la operatoria que permita dar tratamiento a las asignaciones familiares correspondientes a los beneficios otorgados por ese régimen, la ANSES, la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones y la Superintendencia de Seguros dictaron la Resolución Conjunta DEN N° 199, SAFJP N° 002-2001 y 27.970, respectivamente, la que fue publicada en el Boletín Oficial con fecha 13/02/01.

No obstante la vigencia de dicha normativa, señaló que diversos inconvenientes de la Administración Nacional y de las distintas Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones impidieron la implementación de la operatoria dispuesta por la resolución antes mencionada, por lo que estimaba que se materializaría a partir del 1° de octubre de 2001.

Sin perjuicio de lo expuesto y toda vez que subsiste la demora en la determinación del derecho y posterior pago de las asignaciones familiares, la cuestión ha sido incluida en la recomendación efectuada por esta Institución y comentada en el párrafo 1.4.1.b).

1.10. Problemas con el carácter de los servicios para acceder a la prestación previsional.

Solicitaron la intervención del Defensor varias personas que prestaron servicios en la empresa ALUAR desarrollando tareas riesgosas y altas calorías, no admitida por ésta al momento de expedir el certificado de servicios y remuneraciones. Ese reconocimiento resulta imprescindible para acceder a la prestación previsional por exigir una edad menor a la establecida por la regla general.

Se cursaron entonces los pedidos de informes pertinentes, tomó intervención la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DE TRABAJO la cual efectuó diversas pericias y dictaminó a favor de los recurrentes, hallándose el expediente en la ANSES para su resolución final.

2. ASISTENCIA PREVISIONAL.

2.1. Introducción.

En este capítulo se comentará la actividad desarrollada con respecto a aquellos beneficios que se acuerdan teniendo en cuenta la situación de desamparo de quienes los peticionan, prescindiendo de que hayan realizado aportes.

La Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales es la encargada de otorgar las pensiones asistenciales a la vejez, invalidez y madres de siete o más hijos y aquellas establecidas por leyes especiales, por ejemplo Ex Combatientes de Malvinas, Familiares de desaparecidos, Pioneros de la Antártida, Premios Nobel, etc.

Administra también las pensiones graciabiles otorgadas por el Poder Legislativo de la Nación.

Es decir que efectúa la liquidación de todas las pensiones no contributivas, incluidas las graciabiles.

Además administra los servicios de salud de dichas pensiones.

La gran mayoría de las de las denuncias tratadas durante el año 2001 estuvieron vinculadas a pensiones asistenciales aunque con la novedad de que, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 55 de la ley 25.401, de Presupuesto para el ejercicio 2001, se presentaron numerosas consultas como consecuencia de las bajas de beneficios graciabiles por la incompatibilidad creada al superar, por el cobro de otra prestación, el monto establecido . En todos los casos se brindó un acabado asesoramiento.

2.2 Pensiones no contributivas.

La primera causa de las presentaciones fue la demora de la citada Comisión en otorgar los beneficios asistenciales.

A través de la intervención de esta Institución se obtuvo un importante número de beneficios otorgados a residentes de las más remotas regiones del país.

Es de destacar que los casos en que estos beneficios han sido desestimados responden a las siguientes causales: a) el cónyuge percibía una prestación, b) el progenitor se encontraba trabajando en relación de dependencia y en condiciones de percibir la asignación por hijo

incapacitado, c) contaba con familiares con obligación legal alimentaria, e) era propietario de una finca, f) no contaba con el grado de incapacidad requerido para acceder a la pensión asistencial por invalidez.

A los fines de obtener con certidumbre la situación real en que se encuentra el solicitante, se pone en su conocimiento la causal invocada por la Comisión Nacional requiriéndole que confirme su veracidad.

2.3. Pensiones graciabiles.

Resulta insoslayable la mención acerca de las múltiples quejas recibidas como consecuencia de las bajas producidas a raíz de la caducidad de los beneficios otorgados en vigencia de la Ley N° 23.990, lo que posteriormente fue zanjado con el dictado de la Ley N° 25.500 que las prorrogó por diez (10) años, salvo que las mismas sean incompatibles con los siguientes requisitos previstos en el tercer párrafo de la ley de presupuesto N° 25.401: a) No tener ingresos superiores por cualquier concepto a 1,88 MOPRE (\$ 150), b) Ser titular de un bien inmueble cuya valuación fiscal fuere equivalente o superior a \$ 60.000 y c) Tener vínculo hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el legislador otorgante de la pensión.

Consultado el órgano competente sobre el procedimiento que debían seguir los titulares para obtener la rehabilitación de la pensión de conformidad con las pautas antes señaladas y en caso de así corresponder, informó que a esos fines el peticionante debía concurrir al Centro de Atención Personalizado de esa Comisión Nacional más próximo a su domicilio y acompañar la declaración jurada pertinente, respuesta ésta que se comunicó a todos aquellos interesados que formularon presentaciones en ese sentido.

3. ADMINISTRACION DEL EMPLEO.

3.1. Introducción.

Al igual que en años anteriores, salvo diferencias numéricas debido a la situación económica imperante, las características de las quejas relacionadas con el empleo fueron similares.

Desde la implementación de la línea telefónica 0810 innumerables han sido las consultas con motivo de desempleo y precariedad en las condiciones laborales; en estos casos, de tratarse de una relación de empleo entre particulares, se orienta a los interesados a dar participación al área pertinente del Ministerio de Trabajo.

3.2. Falta de cumplimiento de las prestaciones por parte de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo.

En virtud del presunto incumplimiento de las obligaciones a cargo de las A.R.T. de brindar a los empleados de sus afiliados prestaciones médicas y dinerarias, esta Institución interpelló al organismo de contralor (Superintendencia de Riesgos del Trabajo) tanto en los casos en los que le correspondía intervenir y no lo hizo, como en aquellos en los que habiendo actuado, no habría adoptado las medidas necesarias y/u oportunas para brindar la solución correspondiente.

3.3. Falta de pago de las prestaciones del Programa Trabajar.

Como se indica en el título, beneficiarios del Programa Trabajar, residentes de la Provincia de Jujuy, solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación porque se les adeudaban remuneraciones correspondientes a diversos períodos.

En respuesta a los pedidos de informes cursados a la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Recursos Humanos de la Nación, se comunicó que los impagos referentes a las personas indicadas obedecía a que: a) en algunos de los períodos se había dado de baja a los programas por incumplimiento de los proyectos y b) en otros el organismo responsable debía solicitar el pago especial de los impagos por ser éste el único que podía certificar la labor del trabajador.

Se solicitaron informes al Ministerio de Gobierno, Justicia y Educación de la Provincia de Jujuy, del que se aguarda respuesta.

3.4. Sistema Integral de Prestaciones por Desempleo.

Los principales objetos de las quejas planteadas son:

3.4.1. Falta de pago y/o baja de las prestaciones.

- Falta de pago de la totalidad de las cuotas en razón de que la ANSES no registró los aportes previsionales incorporados por la D.G.I.
- Baja del beneficio con motivo de la superposición de cuotas con mensuales trabajados.

3.4.2. Liquidación incorrecta del haber.

En varios casos se obtuvo la reliquidación y pago de las diferencias.

3.4.3. Falta de pago de asignaciones familiares.

Se consiguió el pago y el repago (cuando el beneficio se agotó) de asignaciones familiares y ayudas escolares.

3.4.4. Desestimación de la prestación. Causas.

- Insuficiencia de la documentación requerida.
- Falta del requisito de la antigüedad mínima de doce meses de cotización.
- Percepción indebida del subsidio otorgado con anterioridad.

3.5. Empleo público.

Se encuentra en trámite una investigación por la falta de pago de diferencias salariales a personal de la Universidad Tecnológica Nacional, encontrándose involucrados 1.480 no docentes.

Dichos impagos corresponden al período comprendido entre los años 1983 a 1987.

Otro caso fue planteado por la Defensoría de la Ciudad de Buenos Aires, la que derivó

la queja de una persona que padecía de una discapacidad motriz y que se desempeñaba en el cargo de Jefe del Servicio Médico de Canal 7 dependiente del Sistema Nacional de Medios Públicos, en el marco del artículo 8 del Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas -Ley 22.431- que dispone un porcentaje (4%) de la totalidad del personal del Estado Nacional, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, empresas del estado, y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El objeto del planteo fue el desplazamiento en sus funciones y de su lugar físico de trabajo, asignándosele tareas de auditar los últimos 20 años del consultorio médico en un deposito de archivo que además no contaba con las condiciones mínimas de higiene y privacidad para realizar dicha tarea.

La Intervención del mencionado canal informó a la DEFENSORÍA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES que como consecuencia de la situación económica financiera que atravesaba se implementó una reestructuración a fin de regularizar la situaciones imperantes, agregando que dentro de la reestructuración antedicha se previó la reubicación y reasignación de tareas del personal atento al redimensionamiento del mismo y a la escasez de elementos de trabajo en las distintas áreas operativas de la empresa. También individualizó las irregularidades detectadas que denotaban mal desempeño de la labor profesional de la titular, habiendo incurrido ésta en imprudencia y negligencia médica.

Además se le imputaba a su minusvalía el carácter de impedimento para resolver situaciones de urgencias médicas en determinados lugares donde se desempeña el personal a asistir y a los que no podía acceder con la premura del caso, admitiendo que ello no significaría que la actuante no pudiera continuar desarrollando tareas de su profesión, cubriendo sus falencias con la ayuda de otro profesional. Y negó que se haya dispensado maltrato a la recurrente por parte de las autoridades de la empresa, como así también que su reubicación laboral se atribuya a su supuesta incapacidad dado que la misma no se halla acreditada en la empresa. Por último, ese informe, expresaba que la empresa nunca había tratado a la recurrente como discapacitada ya que no obraba en su legajo certificado expedido por autoridad competente que así lo acreditara.

A requerimiento de esta Institución la empresa respondió que atento a que la profesional en cuestión fue desplazada de sus funciones por razones que nunca fueron probadas y, al no existir impedimento alguno, restituyó a la interesada sus funciones y todas las prerrogativas propias del cargo que detentaba.

Finalizando este apartado del presente informe, se pone de manifiesto que el Area V, Administración de Empleo y Seguridad Social, ha adoptado como consigna de trabajo dar a cada una de las quejas la mayor importancia dado que cada una de ellas es tan única e irrepetible como la persona del presentante y sus circunstancias.

CAPITULO VI

ASESORIA LEGAL Y CONTENCIOSO

1. Aspectos salientes de la labor del área.

Diversas problemáticas fueron abordadas en los estrados judiciales por esta Institución durante el año 2001, motivadas, muchas de ellas, por las circunstancias económicas del momento.

Así, cuestiones como el denominado “corralito financiero”, la tasa al gasoil dispuesta por el Decreto 976/01, el ajuste establecido por la Ley 25.453, la situación existente en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, la declaración del estado de sitio del 20 de diciembre del 2001, el mantenimiento de las prestaciones de medicamentos a favor de pacientes afectados de esclerosis múltiple como también de insulino dependientes, entre otras, fueron temas que preocuparon y justificaron la iniciación de acciones judiciales tendientes a proteger los derechos de incidencia colectiva comprometidos en cada una de las situaciones mencionadas.

Con motivo del dictado del Decreto 1570/01 que dispuso tanto la restricción de la disponibilidad de los depósitos bancarios como del dinero en efectivo, esta Institución promovió una acción judicial tendiente a que se declare la nulidad, por inconstitucionalidad, del art. 2º, inc. a) del Decreto 1570/01 y su complementaria, esto es el art. 1º, inc. c) del Decreto 1606/01, por resultar violatorios de los arts. 1º, 14, 14 bis y 17 de la Ley Fundamental.

Sin duda que la norma cuestionada, de las que se derivaron varias posteriores que también fueron impugnadas, produjeron una alteración de la operatoria normal de las entidades financieras, perjudicando de manera notoria el derecho de propiedad de los usuarios del sistema bancario nacional.

Asimismo, la alteración de la moneda pactada por los depositantes como así también de la relación de cambio correspondiente a esa moneda, provocaron una situación de incertidumbre en la población, notoriamente perjudicial para toda la ciudadanía, en cuya

defensa se arbitraron las medidas judiciales tendientes a restituir la situación al momento anterior al dictado de las normas cuestionadas.

Otra de las normas dictadas por el Poder Ejecutivo Nacional durante el año 2001 y que merecieron impugnación judicial por parte de esta Defensoría, se encuentra el Decreto 976/01 cuyo artículo 3° estableció una tasa sobre la transferencia o importación del gasoil de \$ 0,05, fundándose la pretensión impugnatoria en el derecho de los usuarios y consumidores (art. 42 CN), en los principios de igualdad y propiedad (arts. 16 y 17 CN), sin perjuicio de otros derechos aludidos en la presentación original.

La acción judicial se promovió en razón de considerar que el tributo resultaba injusto por cuanto, si bien el gravamen generaba beneficios para los usuarios de redes viales, aquel devenía absolutamente inequitativo para todo un conglomerado de personas que no utilizan la red nacional de rutas y sí emplean, de manera permanente, el gasoil tanto para uso doméstico como productivo.

A modo de ejemplo, entre quienes emplean el combustible de la manera citada en último término, se encuentran quienes habitan en zonas rurales y los productores agropecuarios.

No escapa a la preocupación de esta Defensoría la situación por la que atraviesa el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.

Miles de beneficiarios del sistema previsional se ven afectados de manera reiterada por la interrupción en la prestación de los diversos servicios asistenciales a cargo del PAMI, lo que motivó la interposición de una acción de amparo tendiente a garantizar la continuidad de dichos servicios.

En este caso, se obtuvo una medida cautelar, que se encuentra firme, por la que se obligó al Instituto demandado a no interrumpir los servicios a su cargo.

En cuanto a otro de los casos abordados judicialmente durante el año 2001, esta Defensoría se adhirió a la pretensión iniciada por la Asociación Civil de Esclerosis Múltiple de Salta, institución que impugnó los alcances de la Resolución N° 1/2001, modificatoria de la Resolución N° 939/000, ambas dictadas por el Ministerio de Salud de la Nación, por las que se establecían restricciones en la aplicación del Programa Médico Obligatorio, particularmente en cuanto dispuso que la cobertura médica lo será para las personas con esclerosis múltiple que no hayan sufrido dos brotes en los dos últimos años, dejando sin cobertura médica a aquellos enfermos que no se encontrasen en esas condiciones.

En los autos pertinentes, se obtuvo sentencia favorable tanto en primera como en segunda instancia, con la particularidad que se limitó los alcances del decisorio sólo a los vecinos de la Provincia de Salta, a pesar de la participación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, cuestión ésta que permite extender los alcances de toda resolución judicial a todo el ámbito del país.

No obstante esto último, el Tribunal dispuso limitar los alcances de la resolución al ámbito provincial, lo que motivó la interposición de un recurso extraordinario que se encuentra en plena sustanciación.

Particular repercusión registró la situación planteada en torno al suministro de “insulina” en todo el ámbito nacional, llegándose al extremo de que se registraron serios

casos de desabastecimiento que pusieron en peligro la salud de la población.

En el marco del proceso incoado, tendiente a garantizar a favor de la población el suministro normal de dicho medicamento en las mismas condiciones existentes con anterioridad al 03 de diciembre de 2001, se obtuvo una medida cautelar con los alcances señalados en el presente párrafo.

Otra cuestión abordada: el Poder Ejecutivo Nacional dictó, con fecha 19 de diciembre de 2001, el Decreto N° 1678 por el que se declaró el estado de sitio en el ámbito nacional, por el plazo de treinta días. Así, un gran número de personas fue detenida por personal policial, particularmente aquellos que se encontraba en la proximidades de la Plaza de Mayo el día 20 de diciembre del pasado año 2001.

Con motivo de esas detenciones, y en orden a establecer si la medida restrictiva de libertad guardaba relación con los fines perseguidos mediante la declaración de estado de sitio, la Institución dedujo un recurso de hábeas corpus para tutelar a todos aquellos de quien tenía conocimiento por parte de las denuncias efectuadas en la sede de esta Defensoría.

Asimismo, se planteó un recurso de hábeas corpus de naturaleza colectiva en tutela del gran número de personas detenidas, también con fecha 20 de diciembre, por cuanto se ignoraba en muchos casos, acerca del paradero de muchas personas que habían sido privadas de su libertad.

Los procesos se fundaron en el artículo 43 de la Constitución Nacional, en el artículo 7° de la Convención Interamericana de Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) y las disposiciones de la ley 23.098.

Los procesos quedaron radicados por ante el Juzgado Nacional en lo Criminal de Instrucción N° 18, a cargo del Dr. Roberto Antonio GRISPO, Secretaría del Dr. Marcelo ZAVALIA.

Cabe destacar que a partir del 20 de diciembre a las 22.30 horas, y asimismo en las primeras horas del 21 de diciembre de 2001, el Tribunal actuante hizo lugar a las acciones de hábeas corpus interpuestas lo que permitió que aquellas personas detenidas fueran puestas en libertad.

2. Gravedad institucional derivada de un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Presentación ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

Con fecha 7 de enero de 1999, el Defensor del Pueblo promovió los autos caratulados “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - DTO. 1517/98 s/ amparo ley 16.986”.

En ese juicio, se solicitó la declaración de inconstitucionalidad con efectos de nulidad absoluta, del inc. f) del artículo 1° del Decreto N° 1517/98, mediante el cual el Poder Ejecutivo de la Nación Argentina observó el inciso m), del art. 1° del Título I de la Ley 25.063, que disponía la reducción de la alícuota del IVA a las empresas de medicina prepaga.

Se requirió, además, una medida de no innovar para suspender la aplicación de la alícuota del 21% para el impuesto al valor agregado (en adelante IVA) para los servicios mencionados supra.

El expediente quedó radicado en el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9 de la Capital Federal, y, con fecha 9 de febrero de 1999, se dictó resolución por la que se dispuso hacer lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, habiéndose ordenado al PEN que se abstenga de modificar la situación tributaria de los usuarios de las empresas de medicina prepaga frente al IVA; ello hasta tanto se dicte sentencia definitiva, medida que, posteriormente, se amplió a las personas adheridas voluntariamente a las Obras Sociales.

Luego de contestada la demanda, la señora juez dispuso hacer lugar, con fecha 23 de marzo de 1999, a la acción de amparo deducida por esta Institución, declarando la invalidez del inc. f) del art. 1° del Decreto 1517/98 del Poder Ejecutivo Nacional.

Ante la apelación deducida por el Estado Nacional contra la sentencia definitiva, la Cámara de Apelaciones dispuso, con fecha 10 de mayo de 1999, confirmar el fallo que hizo lugar a la demanda.

Confirmadas la medida cautelar y la cuestión de fondo por la Cámara del fuero, el Estado Nacional demandado dedujo sendos recursos extraordinarios.

Como consecuencia de lo anterior, se conformó el expediente N° D 347/99 del registro de la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, e intervino la Secretaría N° 7.

Mediante resolución de fecha 21 de diciembre de 2000 la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN dictó sentencia, rechazando liminarmente la demanda incoada por esta Institución.

Resulta del caso destacar que en el Considerando 7° de ese fallo, la CORTE SUPREMA resolvió que: “...la ley 24.284 excluye expresamente del ámbito de competencia del órgano demandante al Poder Judicial (art. 16, párrafo segundo), y establece que si iniciada una actuación ‘se interpusiere por persona interesada recurso administrativo o acción judicial, el defensor del pueblo debe suspender su intervención’ (art. 21)...”.

Advertirá ese H. CONGRESO DE LA NACIÓN que nuestro máximo tribunal, decidió erróneamente que el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN no tiene competencia para actuar judicialmente y que si inicia una actuación judicial debe suspender su intervención cuando una persona o grupo de personas afectados interpusiera recurso administrativo o acción judicial por idéntico motivo al que llevó a la Institución a mi cargo a litigar.

En franca violación a lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Nacional que otorga al DEFENSOR DEL PUEBLO legitimación procesal, sin limitación alguna, la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN impuso una condición (suspender su intervención cuando se presente judicialmente una persona afectada), no establecida por los Sres. Convencionales Constituyentes en la reforma a la Carta Magna del año 1994.

Y allí radica el *quid* de la cuestión, y se hace insoslayable al DEFENSOR DEL PUEBLO señalar a este H. CONGRESO DE LA NACIÓN, la gravedad institucional del pronunciamiento en cuestión por cuanto en el mismo plasma una flagrante violación a preceptos de la Constitución Nacional.

Tal cercenamiento al derecho constitucional que la Carta Magna de nuestro país le

asigna al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, impuso la necesidad de recurrir ante la misma Corte Suprema, con fecha 8 de febrero de 2001, mediante recurso de aclaratoria.

Con fecha 24 de abril de 2001, el Máximo Tribunal desestimó el recurso de aclaratoria deducido por la Institución, por entender que en el caso *in examine* no se dan supuestos o “...situaciones estrictamente excepcionales que autoricen a apartarse de tal principio...”; concretamente, hacer lugar al recurso de aclaratoria o de reposición interpuesto contra, dice la Corte, una sentencia definitiva.

Dicho fallo puso fin a la controversia, cercenando la facultada otorgada por el art. 86 de la Constitución Nacional al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN para ejercer la legitimación procesal que la norma le otorga para accionar judicialmente .

Así pues, la decisión de esa CORTE, creó una limitación a la legitimación procesal del DEFENSOR DEL PUEBLO y, en consecuencia, violentó las normas constitucionales que la establecen (artículos 86 y 43 CN) y garantías reconocidas por la Ley Fundamental. Concretamente, la tutela de los derechos de incidencia colectiva, el debido proceso y la defensa en juicio. Es decir, una ilegal transgresión a los derechos humanos del colectivo de personas que el Defensor del Pueblo debe proteger por mandato constitucional.

Por las razones expresadas anteriormente y debido las nefastas consecuencias que para la legitimación procesal tiene el precedente referido, el DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN se presentó ante la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos con sede en la ciudad de Washington. Ello, con fundamento en los artículos 44 de la Convención Americana de Derechos Humanos que habilita a cualquier persona a presentarse a esa Comisión a denunciar violaciones a la Convención por un Estado parte.

El DEFENSOR DEL PUEBLO le requirió a la Comisión Interamericana su urgente intervención para obtener la más efectiva reparación posible al grave daño institucional generado por el fallo de la CORTE SUPREMA. Es que, dicha decisión mutiló ilegalmente la legitimación procesal que la Constitución Nacional le otorgó al DEFENSOR DEL PUEBLO. Por tal razón y para asegurar que los derechos humanos y demás derechos y garantías reconocidos por la Constitución de la Nación Argentina cuya defensa ha sido encomendada al DEFENSOR DEL PUEBLO puedan ser ampliamente tutelados incluso en sede judicial y sin cortapisa alguna se efectuó la pertinente presentación ante la mentada Comisión, conforme lo permiten el art. 51 y concordantes de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Oportunamente, y en el supuesto de que el gobierno o la CORTE SUPREMA no accedieran a tomar las medidas que -en su caso- recomiende la COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS, el DEFENSOR DEL PUEBLO solicitará a dicho organismo internacional que el caso sea sometido a resolución de la CORTE INTERAMERICANA, según está previsto en los arts. 51, 57 y 61.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Finalmente, se informa que, con fecha 18 de enero de 2002, la Secretaría Ejecutiva de la COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS comunicó al DEFENSOR DEL PUEBLO que la denuncia referida se encontraba a estudio, indicando como referencia del trámite el N° P 0811/2001.

3. Síntesis de la actividad judicial del Defensor del Pueblo de la Nación.

3.1. Acciones iniciadas durante el año 2001 o procesos en los que el Defensor del Pueblo participó en calidad de tercero.

3.1.1. Autos: “CHEROUVIER, Claudia s/ amparo - declaración de inconstitucionalidad” (expte. N° 2476/00)

Tribunal interviniente: Juzgado de Instrucción de la Cuarta Nominación - Segunda Circunscripción de la ciudad de Rosario, Prov. de Santa Fe.

Partes intervinientes:

Actora: CHEROUVIER, Claudia.

Demandada:

Objeto del proceso:

Se intenta la presente acción contra lo dispuesto por el art. 91 del Código Penal, y se autorice a la actora a proceder a la ligadura de sus trompas de Falopio, en cuanto concierne al derecho a la salud, a la vida y a evitar a que en el futuro vuelva a procrear.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: De oficio.

Estado de trámite:

Con fecha 05/02/01 se efectivizó presentación del Defensor del Pueblo en la que se manifiesta que se abstendrá de participar en los presentes obrados, atento tratarse de un derecho personalísimo de la actora.

3.1.2. Autos: “DIAZ, Carlos José c/ GOBIERNO NACIONAL - PEN s/ amparo - ley 16.986” (expte. N° 41.859/00)

Tribunal interviniente: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 7, Secretaría N° 14.

Partes intervinientes:

Actora: DIAZ, Carlos José.

Demandada: ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL.

Objeto del proceso:

Se intenta la presente acción a fin de que se prohíba el ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, como consecuencia del traslado de sustancias tóxicas a bordo del buque “Pacific Swan”, el cual podría ingresar en aguas jurisdiccionales argentinas.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: A petición de la parte actora.

Estado de trámite:

Se recepcionó oficio judicial el 05/01/01 por el que, atento lo requerido por la actora, se corre vista de la demanda a sus efectos.

Mediante presentación de fecha 09/01/01, el DEFENSOR DEL PUEBLO manifestó que, no obstante coincidir con los principios generales que se desprenden de la presentación inicial, solicita se le confiera nuevo traslado una vez que la demandada presente en autos el informe del art. 8° de la ley.

Con fecha 12/01/01 se confirió nuevo traslado a la Institución atento obrar en autos el informe supra aludido.

El traslado fue contestado con fecha 15/01/01, solicitando se haga lugar al amparo impetrado.

Durante el mes de febrero del 2001, el actor peticionó que se disponga el archivo de los presentes autos, atento haber incoado una nueva demanda.

3.1.3. Autos: “ASOCIACIÓN CIVIL ESCLEROSIS MÚLTIPLE DE SALTA c/ MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN s/ amparo - medida cautelar” (expte. N° 3-027/01)

Tribunal interviniente: Juzgado Federal N° 2 de Salta, Secretaría N° 3.

Partes intervinientes:

Actora: ASOCIACIÓN CIVIL ESCLEROSIS MÚLTIPLE.

Demandada: ESTADO NACIONAL - Ministerio de Salud.

Objeto del proceso:

Se declare la nulidad y/o inconstitucionalidad de la Resolución N° 1/2001, modificatoria de la Resolución N° 939/2000 (Programa Médico Obligatorio) del ministerio demandado, en cuanto limita la cobertura de medicamentos para los enfermos de “esclerosis múltiple”, concretamente en lo que hace al punto “medicamentos y las enfermedades esclerosis múltiple y síndrome desmielinizante aislado”; ello, por violentar en forma arbitraria el derecho a la salud, el Pacto Internacional de Derechos Civiles, Políticos y Sociales reconocido en el art. 75, inc. 22 de la C.N. y demás garantías constitucionales vigentes sobre el particular. Se solicita además medida cautelar de no innovar.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: A petición de la parte actora.

Estado de trámite:

Mediante cédula recepcionada el día 30/03/01, se cita al DEFENSOR DEL PUEBLO a los presentes obrados, adhiriéndose el 17/04/01 a la pretensión de la parte actora.

Mediante informe recibido el 22/05/01 se hizo saber que el juzgado interviniente había hecho lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, la que fue objeto de recurso de apelación por parte del Estado Nacional.

Mediante fax del 13/06/01 se informó a esta Institución que la Cámara Federal de Salta resolvió, con fecha 1/6/01, revocar con costas en el orden causado la medida cautelar decretada en autos, resolución que quedó firme atento no haberse interpuesto recurso alguno contra la misma.

Con fecha 24/08/01 se anotició resolución favorable de la cuestión de fondo en 1° instancia.

Apelada que fue la resolución por la demandada, se contestó el traslado de la expresión de agravios con fecha 12/09/01.

El 20/11/01 la Alzada desestimó el recurso de apelación deducido por el Estado Nacional, confirmando la sentencia del “a quo”, más limitando los alcances de la sentencia a los ciudadanos de la provincia de Salta.

Como consecuencia de lo decidido, esta Institución interpuso recurso extraordinario con fecha 04/12/01, el que fue concedido parcialmente con fecha 28/02/02.

3.1.4. Autos: “IGLESIAS, Juan José c/ AGUAS ARGENTINAS S.A. - Resol N° 29/99 ETOSS s/ proceso de conocimiento” (expte. N° 525/01).

Tribunal interviniente: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 19.

Partes intervinientes:

Actora: IGLESIAS, Juan José.

Demandada: AGUAS ARGENTINAS S.A.

Objeto del proceso:

Se peticiona en autos que se ordene a la demandada a aplicar en la facturación que emite por el servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales los porcentajes de las reducciones tarifarias establecidas por la Res. ETOSS N° 29/99, tanto con relación a la actora como a favor de todos los usuarios que se encuentran comprendidos en dicha disposición.

Asimismo, se peticiona que la demandada proceda a reintegrar los importes que adeude como consecuencia de la inaplicabilidad de dicha norma, con los mismos parámetros que ella utiliza frente a los usuarios morosos.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: A petición de la parte actora.

Estado de trámite:

Mediante oficio recepcionado el día 03/04/01, se cita al DEFENSOR DEL PUEBLO a los presentes obrados, por el plazo de cinco (5) días.

Por presentación de fecha 10/04/01 se manifestó en el expediente que atento la existencia de una investigación en el ámbito de la Institución, recién una vez que concluyera la misma se evaluaría el curso a seguir en autos.

3.1.5. Autos: “MONNER SANS, Ricardo c/ PODER EJECUTIVO NACIONAL s/ amparo - sumarísimos” (expte. N° 146/01/01).

Tribunal interviniente: Juzgado Federal de Primera Instancia de la Seguridad Social N° 8, Secretaría N° 1.

Partes intervinientes:

Actora: MONNER SANS, Ricardo.

Demandada: PODER EJECUTIVO NACIONAL.

Objeto del proceso:

Se demanda la declaración de nulidad del Decreto N° 1306/00 por el que se dispuso diversas modificaciones al sistema previsional nacional.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: A petición de la parte actora.

Estado de trámite:

Mediante oficio recepcionado el día 25/04/01, se cita al DEFENSOR DEL PUEBLO a los presentes obrados, por el plazo de cinco (5) días, quien por presentación de fecha 03/05/01 se adhirió a la demanda en tutela de los derechos de incidencia colectiva de todos los aportantes al sistema de seguridad social, y que se hallan en igualdad de condiciones previsionales del sector.

De dicha presentación, el Tribunal dispuso correr traslado al Estado Nacional, quien contestó el traslado con fecha 24/05/01.

De esta presentación y del informe del art. 8° de la Ley 16.986, a su vez, el juzgado dispuso correr traslado, por cédula, al actor y al DEFENSOR DEL PUEBLO.

Con fecha 11/06/01 se recibe cédula por la que se corrió traslado de las manifestaciones de la demandada vertidas en su informe del art. 8° como así también de su contestación a la presentación del 3/5/01, contestándose el traslado conferido el 13/06/01.

Mediante resolución del 12/07/01, el magistrado interviniente desestimó la acción de amparo deducida con costas en el orden causado.

3.1.6. Autos: “BRITEZ, Stella Maris y otro c/ PROVINCIA DE SANTA FE y otro s/ amparo” (expte. N° 661/2001).

Tribunal interviniente: Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial de Distrito de la Décima Nominación - I Circunscripción - de la Provincia de Santa Fe.

Partes intervinientes:

Actora: BRITEZ, Stella Maris Ocampo de y BRITEZ, Justo Orlando.

Demandada: PROVINCIA DE SANTA FE y Centro Único de Ablación e Implante de Órganos.

Objeto del proceso:

La presente acción se dedujo para que se condene a la Provincia de Santa Fe y al Centro Único de Ablación e Implante de Órganos (C.U.D.A.I.O.) a brindar a la menor María Elena Britez la cobertura de salud que le pertenece, suministrándole los recursos necesarios para que se le practique un “*transplante allogénico de médula osea*”, con todos los gastos que demande el tratamiento absolutamente pagos, incluyendo la búsqueda de donantes, fármacos, internación y viáticos indispensables para la menor y un acompañante.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: A petición de la parte actora, quien petitionó se comunicara al DEFENSOR DEL PUEBLO la existencia del pleito.

Estado de trámite:

Mediante oficio recepcionado el día 25/06/01, se comunica al DEFENSOR DEL

PUEBLO la existencia de los presentes obrados.

Por presentación de fecha 03/07/01 la Institución manifestó que razones de legitimación le impedían participar en los autos, sin perjuicio de incorporar, a título de colaboración, distintos elementos de juicio que hacen al derecho a la salud de la población en su conjunto.

3.1.7. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ P.E.N. - Min. de Econ. - Min. de Infraestructura y Vivienda s/ amparo” (expte. N° 15.568/01)

Tribunal interviniente: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 11, Secretaría N° 21.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL - Min. de Econ. - Min. de Infraestructura y Vivienda.

Objeto del proceso:

Se declare la inconstitucionalidad del art. 3° del Decreto N° 976/01 en cuanto establece una tasa sobre la transferencia o importación del gasoil de \$ 0,05.

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, en tanto equivale a un impuesto más allá de la denominación que se le otorgue.

Estado de trámite:

Se sorteó demanda el 17/08/01.

Salió auto inicial sin que el Tribunal se haya pronunciado respecto de la medida cautelar peticionada en el escrito inicial.

Se presentó, con fecha 10/09/01, escrito solicitando se resuelva la medida cautelar.

Mediante cédula diligenciada el 24/09/01, se notificó resolución por la que se desestimó la medida cautelar peticionada.

Contra dicha resolución se dedujo, con fecha 25/09/01, recurso de apelación.

Con fecha 10/10/01 se formó el incidente de apelación de medida cautelar (expte. N° 20.528/01), siendo sorteada la Sala II para su tratamiento.

Con fecha 16/10/01 se confirió traslado por dos días del informe del art. 8° acompañado por la contraparte.

Al no haberse acompañado copias de la documentación para traslado, con fecha 17/10/01 se solicitó se intimara a la contraria a hacerlo, bajo apercibimiento de ley, sin perjuicio de la suspensión de plazos procesales hasta tanto se resuelva la cuestión.

A partir del 31/10/01 -estando el traslado pendiente de contestación- se acordaron una serie de suspensiones de los plazos procesales. El último, de fecha 28/11/01, por el plazo de 30 días.

3.1.8. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ E.N. - P.E.N. - Min. de Econ. - Ley 25.453, art. 10° s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 16.229/01)

Tribunal interviniente: Originalmente la demanda quedó radicada ante el Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 10, Secretaría N° 19. Luego de la excusación de dicho Tribunal, el expediente quedó radicado ante el Juzgado Federal de la Seguridad Social N° 1.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL.

Objeto del proceso:

1. Se declare la inconstitucionalidad del artículo 34, párrafo cuarto, de la Ley N° 24.156, conforme la sustitución y, por ende, su modificación, conforme lo estatuido por el artículo 10° de la Ley N° 25.453 (B.O. 31/7/01), en cuanto dispone que si los recursos presupuestarios estimados no fueren suficientes para atender a la totalidad de los créditos presupuestarios previstos, se reducirán proporcionalmente, entre otros rubros, las asignaciones familiares, jubilaciones y pensiones así como aquellas transferencias que los organismos y entidades receptoras utilicen para el pago de dichos conceptos. Dicho de otra forma, la inconstitucionalidad impetrada, tiene por finalidad que las asignaciones familiares, las jubilaciones y las pensiones no queden alcanzadas por la reducción presupuestaria prevista en la Ley N° 25.453 en su artículo 10°.

2. Asimismo, se solicitó que se declare la inconstitucionalidad del artículo 195, párrafo tercero, del Código de Procedimientos Civil y Comercial de la Nación, conforme la modificación establecida en el artículo 14° de la ya citada Ley N° 25.453, en cuanto dispone que “*Los jueces no podrán decretar ninguna medida cautelar que afecte, obstaculice, comprometa o distraiga de su destino o de cualquier forma perturbe los recursos propios del Estado, ni imponer a los funcionarios cargas personales pecuniarias.*”, así como también -en su caso- el artículo 62, apartado b), segundo párrafo, de la Ley N° 18.345, reformado por el artículo 15° de la citada la Ley N° 25.453, de idéntica redacción.

3. A todo evento, y para el supuesto que se entendiera que lo establecido en el último párrafo del artículo 34 de la Ley 24.156, según el nuevo texto (Ley N° 25.453), obstaculizare las inconstitucionalidades antes requeridas, se planteó formalmente la inconstitucionalidad de dicho párrafo, en cuanto dispone que: “*La presente norma es de orden público y modifica en lo pertinente toda norma legal, reglamentaria o convencional que se le oponga y no se podrá alegar la existencia de derechos irrevocablemente adquiridos en su contra.*”.

4. También se requirió que, a la par de hacerse lugar al presente amparo, se condene al demandado a restituir al colectivo afectado los importes que hubieren dejado de percibir como consecuencia de la aplicación de las disposiciones tachadas de inconstitucionalidad en este juicio.

5. Las ilegalidades por inconstitucionalidad arriba planteadas, abarcan y se extienden a toda y cualquier otra norma del rango que sea, que haya sido dictada a consecuencia de las disposiciones legales impugnadas, o que las reglamente o complemente.

Estado de trámite:

Se sorteó demanda el 27/08/01.

Con fecha 11/09/01 se notificó resolución del Tribunal interviniente por la que se declaró incompetente.

En el mismo día, se requirió la remisión de los autos a la Justicia Federal de Seguridad Social.

Con fecha 12/10/01 se notificó resolución que informa el juez que va a conocer.

El 14/12/01 se diligenció en Presidencia de la Nación el oficio que requiere el informe del art. 8°.

Mediante cédula diligenciada el 22/02/02 se notificó resolución de 1° instancia por la que se procedió a rechazar el amparo impetrado, imponiendo las costas en el orden causado.

Dicha resolución fue apelada con fecha 25/02/02.

3.1.9. Autos: "CORNEJO, Abel s/ habeas data" (expte. N° 3-269/01)

Tribunal interviniente: Juzgado Federal N° 2 de Salta.

Partes intervinientes:

Actora: CORNEJO, Abel.

Demandada: VERAZ S.A.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: A pedido de la parte actora, en los términos del art. 34 de la Ley 25.326.

Objeto del proceso:

Que en los términos del art. 43 de la C.N. y arts. 1°, 3°, 5°, 6°, 10, 21 y 33 de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, el actor solicita que en el futuro se impida a la empresa Veraz S. A. que difunda sus datos personales de manera indiscriminada.

Estado de trámite:

Mediante oficio diligenciado el 05/09/01, y sin indicar plazo, se requirió la intervención de la Institución, en los términos del art. 34 de la Ley 25.326.

Con fecha 17/09/01 se manifestó en autos que el Defensor se abstendrá de participar en los presentes obrados.

3.1.10. Autos: "ASOCIACIÓN CIVIL CRUZADA CÍVICA PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS c/ AGUAS ARGENTINAS S.A. s/ ordinario" (expte. N° 12369/98)

Tribunal interviniente: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 7, Secretaría N° 13.

Partes intervinientes:

Actora: Asociación Cruzada Cívica.

Demandada: Aguas Argentinas S. A.

Carácter de la citación del Defensor del Pueblo: A pedido de la parte actora.

Objeto del proceso: Se impugna la facturación global del servicio de agua corriente.

Estado de trámite:

Mediante cédula diligenciada el 06/12/01, se requirió la intervención de la Institución, por el plazo de 15 días, a los fines que proceda a tomar la intervención que pudiere corresponderle.

Como consecuencia de que la citación no fue acompañada de las copias pertinentes, se solicitó una nueva citación y la remisión de los elementos que permitan determinar la participación del DEFENSOR en autos.

3.1.11. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ TELECOM ARGENTINA STET FRANCE TELECOM S.A. y otros s/ medida cautelar (autónoma)” (expte. N° 27.920/01).

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: TELECOM ARGENTINA STET FRANCE TELECOM S.A., TELEFONICA DE ARGENTITNA S.A., AGUAS ARGENTINAS S.A., EDENOR S.A. (EMPRESA DISTRIBUIDORA NORTE S.A.), EDESUR S.A. (EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR S.A.), EDELAP S.A. (EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA S.A.), METROGAS S.A., CAMUZZI GAS DEL SUR S.A., CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A., GAS NATURAL BAN S.A., GAS NEA S.A., GASNOR S.A., LITORAL GAS S.A., DISTRIBUIDORA GAS CUYANA S.A. y DISTRIBUIDORA GAS DEL CENTRO S.A.,

Objeto del proceso:

Se disponga la prórroga del plazo de los vencimientos por única vez, sin recargo alguno y por el término de veinte días corridos a contar desde la primera fecha de cada vencimiento (primero o “pago en término” y segundo o “pago con recargo”) de las facturas de los servicios públicos prestados por las empresas demandadas y que se operen con posterioridad al 3 de diciembre de 2001.

Asimismo, se solicitó que la tutela judicial requerida se haga extensiva a aquellos casos en los que habiéndose operado los vencimientos establecidos en la factura, tengan fijada una fecha o término de pago bajo apercibimiento de corte y/o suspensión del servicio. En estos supuestos, también se solicitó que se disponga una prórroga de veinte días contados desde la fecha fijada para el pago.

Estado de trámite:

Iniciado el 14/12/01.

Con fecha 20/12/01, el Tribunal se declaró incompetente, resolución de la que la Institución se notificó personalmente y requirió la remisión a la justicia en lo Civil y Comercial Federal de manera urgente.

El expediente fue remitido al fuero competente con fecha 26/12/01 y al día siguiente se petitionó que se confiera al proceso trámite urgente y preferente despacho.

En la misma fecha se dictó resolución desestimando la medida cautelar genérica, resolución de la que nos notificamos personalmente el mismo día.

Contra la misma, se interpuso, con fecha 28/12/01, recurso de apelación.

El 02/01/02 se petitionó habilitación de feria judicial, al sólo efecto de que se trate el recurso de apelación deducido por la Institución.

Con fecha 04/01/02, la Sala de Feria, dispuso habilitar el feriado judicial y revocar el decisorio de 1° instancia, haciendo lugar, en consecuencia, a la medida cautelar genérica y disponiendo su notificación con habilitación de día y hora inhábil.

Notificada que fue la resolución a las empresas licenciatarias, a los entes reguladores y al Estado Nacional, se solicitó, con fecha 11/01/02, que las empresas informen sobre el cumplimiento de la medida cautelar acompañando un listado con las reprogramaciones de los vencimientos.

Como consecuencia de la interposición de dos recursos directos ante la Corte Suprema de Justicia por parte de las licenciatarias Camuzzi Gas del Sur y Camuzzi Gas Pampeana, el expediente quedó radicado por ante la Secretaría N° 1 del Máximo Tribunal.

Con fecha 20/02/02 se contestaron los traslados conferidos por la Corte Suprema respecto de los recursos directos arriba referidos.

3.1.12. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS s/ amparo” (expte. N° 11.303/01)

Tribunal interviniente: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Civil y Comercial Federal N° 3, Secretaría N° 6.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: INSSJP (se solicitó la citación como tercero del Estado Nacional).

Objeto del proceso:

Se condene a la demandada a que adopte las medidas que fueren necesarias para garantizar a sus afiliados la prestación ininterrumpida de todos sus servicios médico-asistenciales, en el ámbito del territorio nacional, los que a la fecha no brinda el INSSJP, sea porque los ha suspendido o porque no se brindan por falta de pago a los efectores.

Asimismo y como medida cautelar, que se ordene a la demandada la no interrupción de cualquier tratamiento o asistencia que se venga llevando a cabo dentro del marco de las prestaciones médico-asistenciales que a la fecha de esta presentación reciban sus beneficiarios.

Por último, y a los fines de contar en este amparo con información permanente respecto del funcionamiento del INSSJP, se solicitó que, en los términos del artículo 224 del código adjetivo, se designe interventor informante permanente o veedor judicial, el que

deberá anotar sobre el estado de las operaciones y actividades que lleve adelante el INSSJP, con la periodicidad que establezca el Tribunal.

Estado de trámite:

Iniciado con fecha 19/12/01.

Mediante resolución de fecha 20/12/01 se hizo lugar a la medida cautelar que asegure la prestación de los servicios por parte de la demandada, desestimando lo referente al veedor informante.

Asimismo, se dispuso la citación como tercero del Estado Nacional y se ordenó el libramiento del oficio requiriendo el informe del art. 8° de la Ley 16.986, oficio que se diligenció con fecha 27/12/01.

Con fecha 28/12/01 se denunció la situación precaria por la que atraviesan 442 enfermos de HIV/SIDA y que son afiliados de la demandada.

El 03/01/02 se solicitó la habilitación de la feria judicial al sólo efecto de que se considere la presentación de fecha 28/12/01, la que fue concedida.

Con fecha 12/02/02 el instituto demandado y el Ministerio de Salud de la Nación presentaron sendos informes del art. 8° de la Ley 16.986.

3.1.13. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - P.E.N. - art. 2°, inc. a) - Dto. 1570/01 - art. 1°, inc. c), Dto. 1606/01 -s/ amparo” (expte. N° 29.225/01)

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: Poder Ejecutivo Nacional.

Objeto del proceso:

Se declare la nulidad, por inconstitucionalidad, del art. 2°, inc. a) del Decreto 1570/01 y su complementaria, esto es el art. 1°, inc. c) del Decreto 1606/01, por resultar violatorios de los arts. 1°, 14, 14 bis y 17 de la Ley Fundamental como así también de diversos instrumentos internacionales incorporados a nuestra Carta Magna por el art. 75; advirtiendo que la impugnación abarca a toda otra norma de igual y inferior jerarquía que complemente a las que se cuestionan en el presente pleito.

Estado de trámite:

Se inició con fecha 21/12/01.

Atento la similitud de objeto procesal con otros procesos que tramitan con intervención del Juzgado N° 6 del fuero, se dispuso su remisión en la misma fecha, Tribunal que dispuso su remisión a la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el marco del amparo deducido por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

3.2. Procesos judiciales en los que se dictaron resoluciones vinculadas con excepciones procesales, medidas cautelares o sentencias definitivas en procesos iniciados con anterioridad al año 2001.

3.2.1. Autos: “CAMARA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE PUERTO MADRYN c/ ESTADO NACIONAL y otros s/ medida cautelar autónoma” (expte. N° 38.744, F. 174, año 1997).

Tribunal interviniente: Juzgado Federal de 1° Instancia de Rawson.

Partes intervinientes:

Actora: CAMARA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE PUERTO MADRYN.

Demandada: ESTADO NACIONAL; TELECOM ARGENTINA STET FRANCE TELECOM S. A.; TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.; DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN; CONSUMIDORES LIBRES COOPERATIVA LIMITADA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA y UNIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES.

Objeto procesal:

Se promueve la presente acción con el objeto de hacer cesar el estado de incertidumbre en que se encontraría la actora en relación a la vigencia, validez legal y aplicación de la estructura tarifaria aprobada mediante Decreto N° 92/97 (de rebalanceo telefónico).

Estado de trámite:

Con fecha 17/09/97 se recibió oficio por el cual se concedió traslado de la demanda incoada por el término de 22 días.

Mediante presentación del 30/09/97, el DEFENSOR DEL PUEBLO procedió a contestar el traslado conferido, oponiendo excepciones y, en subsidio, contestando demanda.

Mediante presentación de fecha 28/09/98 se solicitó que se declare la pérdida de virtualidad de la causa atento los fallos recaídos en los autos “Prodelco” y “Defensor del Pueblo de la Nación”.

Al 24/10/00 se encuentra en pleno trámite, atento ser impulsado por el Fiscal de Estado.

Mediante oficio diligenciado en el mes de febrero de 2001, se anotició la existencia del pleito a la Procuración del Tesoro en los términos de la Ley 25.344.

Con fecha 4/09/01 se requirió del Tribunal resuelva la excepción de incompetencia y el planteo de insustancialidad.

El Tribunal, con fecha 09/10/01, declaró abstracta la cuestión planteada, imponiendo las costas en el orden causado.

3.2.2. Autos: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - PEN (Decretos 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 demanda la declaración de nulidad de los decretos 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 presentó la demanda a sorteo con fecha 17/02/98.

Asimismo, con fecha 26/02/98 y en virtud del dictado de la Resolución N° 27/98 de la Secretaría de Obras Públicas, se denunció hecho nuevo en los autos referidos.

Con fecha 05/03/98 se constató la presentación del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Esc. Antonio CARTAÑA, en los términos del artículo 90, inc. 2 del C.P.C.C en calidad de tercero adherente. En el objeto de la presentación, la que luce a fs. 142/144, el Ombudsman puntualiza que "vengo a adherir concretamente a las peticiones y argumentos esgrimidos por el Defensor del Pueblo de la Nación".

Con fecha 06/03/98 se dejó escrito pidiendo resolución de medida cautelar.

Mediante cédula diligenciada el 16/03/98, se notificó resolución por la que se hizo lugar a la medida cautelar peticionada 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.

Mediante presentación de fecha 07/04/98 se contestó el traslado conferido.

Con fecha 21/04/98 se solicitó se corra traslado de la demanda incoada.

Asimismo, mediante presentación de fecha 23/04/98, se solicitó la citación como tercero de la empresa Aguas Argentinas S. A.

Con fecha 13/07/98 se corrió traslado al DEFENSOR DEL PUEBLO de una excepción de falta de legitimación activa deducida por la demandada Aguas Argentinas S. A., el cual se contestó mediante presentación del 03/08/98.

Incidente apelación cautelar:

Mediante cédula de fecha 16/04/98 se corrió traslado de la presentación efectuada por la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable por la que fundamentó el recurso de apelación deducido contra la resolución que dispuso hacer lugar a la medida cautelar decretada en autos, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 23/04/98.

Se recibe con fecha 20/08/98 traslado de la expresión de agravios presentada por la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación respecto de su recurso de apelación deducido contra la resolución que denegó la sustitución de la medida cautelar, traslado que fue contestado con fecha 23/08/98.

Mediante cédula diligenciada con fecha 14/10/98 se notificó resolución de la Sala V por la que se dispuso revocar la medida cautelar dispuesta por el magistrado "a-quo", como así también declarar abstracto el tratamiento de la sustitución de la medida cautelar oportunamente dispuesta.

Con fecha 10/02/99 se contestó un traslado respecto de la documental acompañada por Aguas Argentinas al momento de contestar la demanda incoada.

El 12/02/99 se denunció en autos el dictado de la Resolución ETOSS N° 83/98 por la que se aprobó el Reglamento del Usuario.

Con fecha 15/06/99 se llevó a cabo una audiencia en los términos del art. 360 del CPCC, arrojando como resultado la declaración de la cuestión planteada como de puro derecho.

Como consecuencia de la audiencia arriba aludida, el tribunal dispuso correr un nuevo traslado por su orden el cual se contestó mediante presentación de fecha 13/07/99.

No obstante encontrarse el expediente a sentencia, con fecha 05/11/99 se denunció en autos el dictado de la Resolución N° 1111/99 por parte de la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable.

Al 10/02/00 se encuentran contestados todos los traslados, por lo que cabe solicitar se dicte sentencia definitiva, pedido que se verificó el 24/03/00.

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.

El 04/07/00 se expresaron agravios.

Desde el 13/10/00 con autos al acuerdo en Sala V.

Con fecha 11/7/01 se notificó resolución de la Sala V (del 2/7/01), confirmatoria del decisorio de fondo recurrido y por el cual se había desestimado la acción interpuesta por el DEFENSOR DEL PUEBLO.

Contra dicho decisorio se interpuso recurso extraordinario el 08/08/01.

La Sala V, con fecha 02/11/01, concedió el recurso extraordinario presentado por la Institución, N° D - 492/01.

3.2.3. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - MINISTERIO DE ECONOMÍA Y OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 17521/98).

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: EN - PEN - MEOySP.

Objeto procesal:

El proceso tiene por objeto que se ordene al Estado Nacional a que se abstenga de renegociar los contratos ferroviarios actualmente vigentes, sin que previamente se ordene la convocatoria a una audiencia pública.

Asimismo, se peticionó como medida cautelar, que las autoridades competentes se abstengan de autorizar cualquier modificación al cuadro tarifario del servicio de trenes hasta tanto se dicte sentencia definitiva en autos.

Estado de trámite:

Se sorteó la demanda con fecha 23/06/98.

Se recibió con fecha 16/07/98 cédula por la que se notifica resolución que desestimó la medida cautelar peticionada y ordenó el libramiento de oficio a la demandada a los fines del art. 8° de la ley 16.986.

Contestado que fuera el informe por la demandada, el magistrado interviniente, con fecha 11/09/98, dispuso rechazar la demanda con costas, resolución notificada el 17/09/98.

La resolución desestimatoria fue apelada por la actora con fecha 18/09/98.

Con fecha 21/10/98 se notificó resolución de la Sala II del fuero por la que se dispuso rechazar, sin costas, el recurso de apelación arriba referido.

Contra tal decisorio, con fecha 29/10/98 se articuló recurso extraordinario.

El recurso fue concedido (Rec. N° 353/98) y tomó intervención la Sec. N° 4.

Con fecha 04/08/99 pasó a la Procuración General de la Nación.

Volvió en setiembre del 2000 y desde el 10/10/00 se encuentra a estudio en Secretaría N° 4.

Mediante cédula diligenciada el 04/04/01, se notificó sentencia de Corte que declaró abstracta la cuestión planteada.

3.2.4. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL s/ amparo Dec. 1517/98” (expte. N° 11/99).

Tribunal interviniente: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 9.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: ESTADO NACIONAL - PODER EJECUTIVO NACIONAL - MINISTERIO DE ECONOMÍA Y OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS.

Objeto procesal:

Se peticiona la declaración de inconstitucionalidad con efectos de nulidad absoluta del inc. f) del artículo 1° del Decreto N° 1517/98 del Título I, de la Ley N° 25.063, en cuanto observó la reducción de la alícuota del IVA a las medicinas prepagas, como así también de su art. 7° en cuanto promulga la ley de referencia en lo que hace a ese servicio.

Se solicitó asimismo medida de no innovar en cuanto a que se suspenda la aplicación de la alícuota del 21% para el IVA para los servicios mencionados supra.

Estado de trámite:

Con fecha 07/01/99 se procedió al sorteo de la demanda.

Mediante resolución de fecha 12/01/99 la magistrada de feria desestimó la apertura de la feria judicial, resolución que fue confirmada por la Sala de feria con fecha 22/01/98.

Reasignado que fue el expediente al Juzgado N° 9, se dictó resolución con fecha 09/02/99 por la que se dispuso hacer lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, habiéndose ordenado al PEN que se abstenga de modificar la situación tributaria de los usuarios de las empresas de medicina prepaga frente al IVA hasta tanto se dicte sentencia definitiva.

Atento la apelación deducida por la demandada contra la resolución que dispuso hacer lugar a la medida cautelar, se formó el correspondiente incidente (N° 6719/99), el que se remitió a Cámara con fecha 11/03/99. Interviene Sala V.

Con fecha 17/03/99, la Institución se notificó del traslado conferido respecto del informe del art. 8° presentado por la accionada, el que fue contestado mediante presentación del 18/03/99.

Mediante cédula diligenciada el 22/03/99 se corrió traslado por el plazo de 48 horas de la expresión de agravios presentada por la accionada en sustento del recurso de apelación deducido contra la resolución que dispuso hacer lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, el que fue contestado mediante presentación de fecha 24/03/99.

Se recibe, con fecha 29/03/99, cédula por la que se notificó sentencia definitiva favorable.

Con fecha 20/04/99 se recibió cédula por la que se confirió traslado del recurso de apelación deducido por la AFIP contra la sentencia definitiva, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 21/04/99.

Por cédula de fecha 21/04/99, se notificó resolución de Cámara por la que se confirmó la medida cautelar decretada en autos.

En virtud del recurso de apelación deducido por la AFIP contra la sentencia definitiva, la Sala V del fuero, mediante resolución de fecha 10/05/99, confirmó la resolución recurrida con costas.

Mediante cédula diligenciada el 20/05/99 se confirió traslado al DEFENSOR DEL PUEBLO del recurso extraordinario deducido por la demandada contra la resolución que confirmó la medida cautelar decretada en autos, el que se contestó el 26/05/99.

Con fecha 11/06/99 se notificó resolución de la Sala V por la que se dispuso denegar el extraordinario impetrado por la contraria contra el decisorio de la cautelar.

Mediante cédula diligenciada el 18/06/99 se confirió traslado del recurso extraordinario deducido por la contraria contra la sentencia de Cámara respecto de la cuestión de fondo, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 29/06/99. El recurso fue concedido mediante resolución de fecha 05/07/99.

Como consecuencia de lo anterior, se conformó el expediente N° D 347/99 e interviene la Secretaría N° 7.

Con fecha 10/09/99, el expediente pasó en vista a la Procuración General de la Nación.

El 12/11/99 volvió al Tribunal, encontrándose desde entonces a estudio en Secretaría N° 7.

Con fecha 05/02/01 se notificó resolución de la Excma. Corte Suprema por la que hizo lugar al recurso extraordinario deducido por el Estado Nacional, rechazando liminarmente la demanda incoada por esta parte.

El 08/02/01 se dedujo recurso de aclaratoria contra el fallo de la Corte Suprema.

Mediante sentencia de fecha 24/04/01, notificada el 03/05/01, el Máximo Tribunal desestimó el recurso de aclaratoria deducido por la Institución.

Con fecha 01/11/01 se radicó denuncia ante la COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS en razón de la violación de los arts. 1, 8 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos, derivados de la resolución dictada por la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN.

3.2.5. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN c/ ESTADO NACIONAL y otros s/ amparo ley 16.986” (expte. N° 9845/99), (incidente N° 23680/99).

Tribunal interviniente: Juzgado de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 11, Secretaría N° 21.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

Demandada: ESTADO NACIONAL -

Objeto procesal:

Se peticiona la nulidad por ilegitimidad del Decreto 210/99 en cuanto importa la aprobación de lo actuado por el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos en relación con el procedimiento de renegociación del Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio de Transporte Ferroviario de Pasajeros de los Grupos de Servicios 1 y 2 (ex Líneas Mitre y Sarmiento), suscripto con la empresa Trenes de Buenos Aires S. A.

Estado de trámite:

Con fecha 06/04/99 se sorteó la demanda.

Mediante cédula diligenciada el 13/05/99 se notificó resolución por la que se dispuso hacer lugar a la medida cautelar de no innovar solicitada por el DEFENSOR DEL PUEBLO.

Atento apelación deducida por la demandada contra la resolución que hizo lugar a la medida cautelar, el 04/06/99 se retiró copia de la expresión de agravios, traslado que fue contestado mediante presentación de fecha 11/06/99.

Asimismo, con fecha 02/07/99, se retiró copia de la apelación deducida por Trenes de Buenos Aires (TBA) contra la sentencia que hizo lugar a la medida cautelar, traslado que se contestó mediante escrito de fecha 07/07/99.

Con fecha 14/09/99 se notificó resolución de la Sala V -de fecha 08/09/99- por la que se revocó la resolución de 1° instancia que había hecho lugar a la medida cautelar peticionada por la actora, con costas en el orden causado.

Vuelto que fue el expediente del incidente a 1° Instancia, se requirió ordenar el traslado de la demanda, diligenciándose -con fecha 06/12/99- el oficio pertinente ante el Poder Ejecutivo Nacional (plazo de traslado 60 días).

Contestada que fue la demanda, con fecha 14/03/00, se diligenció cédula por la que se notificó “hecho nuevo” denunciado por la demandada, en base al cual solicita la suspensión de plazos procesales por el término de 120 días.

Se contestó el traslado por parte del DEFENSOR DEL PUEBLO, manifestándose que nada debía observar sobre el “hecho nuevo”, razón por la cual el 20/03/00 se dictó resolución en el sentido de suspender los plazos por el término arriba aludido.

Con fecha 08/08/00 se solicitó la reanudación de plazos procesales.

El 01/09/00 el Estado Nacional contestó demanda y con fecha 03/10/00 Trenes de Buenos Aires S. A. quedó notificada de su citación como tercero.

El 07/12/00 se notificó resolución de 1° instancia por la que se desestimó excepción de falta de agotamiento de instancia deducida por TBA, sentencia apelada por la licenciataria, aunque más tarde desistió de esa apelación.

Como consecuencia de la Ley 25.344 se dispuso la suspensión de plazos procesales.

Con fecha 13/03/01 se solicitó la reanudación de plazos procesales.

Mediante presentación de fecha 4/4/01 se requirió la apertura a prueba del expediente, lo cual se determinó con fecha 7/5/01.

El 12/06/01 se denunció en autos el dictado de los decretos 104/01 y 110/01 por guardar relación con las normas impugnadas en estos obrados.

Por presentación de fecha 29/06/01 se ofrecieron los medios de prueba que hacen a la parte actora.

3.2.6. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION c/ ESTADO NACIONAL s/ ordinario” (expte. N° 23.232/00)

Tribunal interviniente: Juzgado Nacional de 1° Instancia en lo Contencioso Administrativo Federal N° 8, Secretaría N° 15.

Partes intervinientes:

Actora: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION.

Demandada: ESTADO NACIONAL - ENARGAS.

Objeto del proceso:

Se declare 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 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 dicho 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 complementa las que se atacan.

En este contexto, se propone que se declare 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 declare 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 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, mediante el cual cuestionaba 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 Tribunal de 1° instancia que desestimó las excepciones opuestas por la parte codemandada.

Contra dicha resolución el Estado Nacional dedujo recurso de apelación, habiéndose contestado sus fundamentos con fecha 23/4/01.

Con fecha 09/10/01 se notificaron sendas resoluciones de la Sala V del fuero por las que:

a. Se confirmó la medida cautelar dictada en 1° instancia.

b. Se desestimó la apelación deducida contra la resolución que había rechazado las excepciones de falta de legitimación y agotamiento de la instancia administrativa.

En ambos casos, se impusieron las costas en el orden causado.

Contra dichas resoluciones se interpusieron diversos recursos extraordinarios, cuyos traslados se contestaron entre los días 15 y 19/11/01.

El 19/12/01 se notificaron resoluciones de la Sala V por las que se dispuso conceder parcialmente los recursos extraordinarios deducidos en autos.

3.2.7. 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"

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° 1/2002 del Ministerio de Salud.

Luego de la aclaración efectuada por la letrada de la actora respecto de un hecho nuevo que denunciara en autos, el Tribunal declaró -con fecha 16/05/01- abstractas las cuestiones planteadas en autos como así también la intervención del DEFENSOR DEL PUEBLO, imponiendo las costas en el orden causado.

3.2.8. Autos: “DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION 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 NACION.

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 104/01 y 110/01 en relación con la empresa TBA.

Asimismo, el 23/02/01 se denunció el dictado del Decreto 167/01 relacionado con la empresa Belgrano Norte S.A.

Contestada que fuera la expresión de agravios, el Tribunal dispuso correr traslado de los fundamentos a la contraparte cuestión que motivara la interposición de un recurso de revocatoria con apelación en subsidio.

Denegados ambos recursos, con fecha 07/03/01, se dedujo recurso de queja por apelación denegada, generándose el expediente N° 2555/01 que quedó radicado por ante la Sala II del fuero.

Con fecha 16/04/01 se notificó resolución de la Sala II del fuero por medio de la cual se hizo lugar a la queja, se declaró mal denegado el recurso de apelación interpuesto por el Defensor contra la resolución que dispuso correr traslado de los agravios de apelación y confirmó el decisorio en cuanto fue materia de recurso.

Devuelto el expediente a 1° instancia, con fecha 18/05/01, se presentaron escritos solicitando: 1) se corra traslado de la demanda; 2) denunciando incumplimientos en la formación y reglamentación de las cuentas fiduciarias y solicitando diversas intimaciones; 3) se disponga la suspensión de los aumentos respecto de la firma Metropolitano S.A.

Respecto del escrito donde se peticionó se corra traslado de la demanda, el magistrado corrió vista al Agente Fiscal, quien peticionó las actuaciones administrativas a efecto de constatar un eventual agotamiento de la instancia administrativa. Corrido que fue el traslado de esa petición, con fecha 07/06/01, se manifestó que resultaba inadmisibles una eventual posición en tal sentido con relación al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN.

En lo que hace a la suspensión del aumento respecto de la empresa Metropolitano S.A., el Tribunal, con fecha 05/06/01, dispuso suspender el aumento referido, resolución que fue notificada el mismo día con habilitación de día y hora inhábil.

Por último, en lo que hace al escrito donde se denunciaron diversos incumplimientos en la formación y reglamentación de las cuentas fiduciarias y solicitando diversas intimaciones, el Tribunal confirió traslado al Estado Nacional y a las concesionarias.

Contestado que fue el anterior traslado por parte del estado Nacional y las concesionarias, de dichas presentaciones se confirió traslado al DEFENSOR DEL PUEBLO - por nota- el día 5/6/01.

Con fecha 07/06/01 se contestó un traslado conferido por el Tribunal respecto de una petición de la Sra. Fiscal Federal, quien requirió las actuaciones administrativas para expedirse respecto de la habilitación de la instancia judicial.

Mediante presentación de fecha 15/06/01 se solicitó la suspensión del aumento tarifario respecto de la empresa TBA.

El 20/07/01 se habría dictado una resolución por la que el Tribunal habría autorizado el incremento de tarifas respecto de la empresa Metropolitano S. A., como así también que se habría denegado el pedido respecto de TBA, resolución que no fue notificada por el Tribunal.

Producido el aumento de tarifas con fecha 26/07/01, se solicitó del juzgado de feria la habilitación del feriado judicial al solo efecto de que se ordene la suspensión del aumento dispuesto por la concesionaria y la aplicación de sanciones económicas, como así también que se restituya lo mal habido.

Con fecha 27/07/01 la magistrada de feria dictó resolución por medio de la cual habilitó la feria judicial al solo efecto de tratar el aumento decretado de hecho por la empresa Metropolitano S.A. y disponer que hasta tanto no se notifique la resolución dictada por el juez natural del proceso el aumento no resulta viable.

El 07/08/01 se presentó escrito por el que el DEFENSOR DEL PUEBLO se notificó de la resolución dictada por el titular del Juzgado N° 4 que dispuso liberar el aumento, apelando la misma.

Con fecha 15/08/01 se fundó el recurso de apelación.

El 21/11/01 se notifican sendas resoluciones de la Sala II por las que se desestimó los recursos de apelación deducidos por la actora contra las resoluciones por las que se desestimó la medida cautelar y el levantamiento de la suspensión del cobro de los aumentos de las tarifas a la empresa Metropolitano S.A.

3.2.9. 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”

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.

El 27/02/01 se realizó una audiencia, tras la cual las partes solicitaron se dicte sentencia.

Por resolución de fecha 05/03/01 se dispuso declarar abstracta la cuestión planteada, imponiéndose las costas en el orden causado.

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.

De acuerdo con lo propuesto en materia de Convenios de Cooperación y continuando con la política de trabajo comenzada en el período anterior sobre el propósito de fortalecer las relaciones funcionales con los Defensores de las jurisdicciones provinciales y municipales, se suscribieron 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.

A fin de continuar las tareas tendientes a favorecer el tratamiento técnico de los temas objeto de la tarea del Defensor, se continuaron firmando convenios de cooperación con organismos internacionales.

Así, durante el año 2001, se suscribieron un total de 6 convenios: 2 con Defensores del Pueblo Municipales, 3 de carácter Internacional y 1 con el Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

El detalle de los convenios suscriptos, indicándose número de registro y fecha de

firma de los mismos, es el siguiente:

- N° 122. 26/03/2001. Comisión nacional de Derechos Humanos (México).
- N° 123. 29/03/2001. Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
- N° 124. 09/05/2001. Defensor del Pueblo del Reino de España.
- N° 125. 07/06/2001. Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.
- N° 126. 16/08/2001. Defensor del Pueblo de la República de Venezuela.
- N° 127. 17/08/2001. Auditor General de la Municipalidad de Villa María, Córdoba.

2. Participación en Congresos o Eventos.

Se reseñan los encuentros en los cuales la Institución ha participado representada por el DEFENSOR DEL PUEBLO, sus Adjuntos o el Secretario General:

- Reunión de la Comisión Red de Instituciones Nacionales Protectoras de los Derechos Humanos de las Américas. México (México) del 24 al 30 de marzo de 2001.
 - 57° Período de Sesiones Comisión Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Ginebra (Suiza). Abril de 2001.
 - I Encuentro Internacional sobre el Derecho y sus retos frente a la Corrupción. La Habana (Cuba) del 24 al 28 de Mayo de 2001
 - Reunión del Grupo de Trabajo de la Red de Instituciones Naciones (RIN) de las Américas del Alto Comisionado de las Naciones Unidas. Buenos Aires del 24 al 26 de Junio de 2001, con la presencia de representantes de México, Honduras y Canadá.
 - Cumbre de la Deuda Social y la Integración Latinoamericana, organizada por la Comisión Permanente de Deuda Social y la Comisión de Económicos y Deuda Social del Parlamento Latinoamericano. Caracas (Venezuela) 12 de julio de 2001.
 - IV Reunión del Consejo Andino de Defensores del Pueblo. Organizada por la Comisión Andina de Juristas. La Paz (Bolivia) del 13 al 15 de Agosto de 2001
 - Congreso Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y la Intolerancia. Durban (Sudáfrica) del 31 de agosto al 7 de setiembre de 2001.
 - Conferencia sobre el trabajo y la cooperación de la Institución del Defensor del Pueblo/Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de los Países de la Unión Europea, América Latina y El Caribe. Copenhague (Dinamarca) del 23 al 25 de setiembre de 2001.
 - Taller Subregional sobre la Aplicación de la Normas Internacionales de Derechos Humanos por los Tribunales y Cortes Nacionales. Montevideo (República Oriental del Uruguay) 22 al 25 de octubre de 2001.
 - XVI Conferencia Internacional "Salud y Poder", organizado por el Pontificio
-

Consiglio per la Pastorale della Salute. Ciudad del Vaticano. 15 de Noviembre de 2001.

- VI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman. San Juan (Puerto Rico) 5 de diciembre de 2001.

En el marco del VI Congreso y la Asamblea Anual del Ombudsman realizado en la ciudad de San Juan de Puerto Rico (Puerto Rico) el día 8 de diciembre del 2001 fue electo Presidente de esa Institución Iberoamericana para el período 2001/2003.

3. Disertaciones.

Se enumeran las intervenciones del DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN en distintos ámbitos donde expuso sobre temas propios de la Institución:

- Comité del Consumidor (CODELCO) de la Provincia de Salta, Jornada de Legislación y Derechos del Consumidor. Tema: El derecho de los usuarios y rol del Defensor del Pueblo. Salta. 15 de marzo de 2001.
- Acto Aniversario entrada en vigencia Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo. Conferencia "La entrada en vigencia del convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes". Buenos Aires. 3 de julio de 2001.
- Jornada sobre Discapacidad y Equiparación de oportunidades. San Carlos de Bariloche. 4 de julio de 2001.
- Cumbre de la deuda social y la integración Latinoamericana. Tema: "El impacto de la integración y la deuda social en la vigencia de los derechos humanos". Caracas. Venezuela. 12 de julio de 2001.
- Fundación Conurbano, organizado por el Colegio de Abogados de Lomas de Zamora, Comisión de Derechos Humanos. Jornada "Perspectivas actuales en Derechos Humanos". Lomas de Zamora. 8 de Noviembre de 2001.
- XVI Conferencia Internacional "Salud y Poder", organizada por el Pontificio Consiglio per la Pastorale della salute. Tema Qué hacer con la política del Estado en Salud. Ciudad del Vaticano. 15 de noviembre de 2001.
- VI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman. Tema: "Contenidos y alcances de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales". San Juan (Puerto Rico). 6 de diciembre de 2001.

AREA PRENSA Y CEREMONIAL

En el año que termina el trabajo del Area se ha intensificado en relación al desarrollado en los años anteriores. La mayor demanda de información por parte de los Medios de Comunicación así como también las investigaciones realizadas por la Institución, le exigieron al Defensor un mayor espacio periodístico. Por tal motivo y para un mejor análisis, el presente informe está clasificado de acuerdo a las diferentes actividades que el Area ha llevado adelante a lo largo del año.

1. Campaña institucional.

Durante el 2001 se desarrolló una Campaña Nacional de Propaganda Institucional con el objetivo de que la gente conozca esta herramienta constitucional que está a su alcance y pueda usar los recursos técnicos y humanos que dispone el Defensor del Pueblo de la Nación para así defender mejor sus derechos.

La campaña se difundió por los medios televisivos y radiales del país y abarcó tres períodos distintos: del 20-11-2000 hasta el 28-02-2001; del 15-05-2001 al 30-06-2001; y del 19-11-2001 hasta el 30-11-2001.

En los dos primeros períodos la Campaña televisiva (dos versiones de 30" cada una) se difundió 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.

En el último período (Noviembre) la difusión incluyó los canales de TV de Capital Federal.

Los mensajes radiales (textos con 5 temas de 25" cada uno), en todos los casos, se emitieron en 362 radiodifusoras AM de todo el país.

La campaña, en general, recibió buenos comentarios y en la primera fase (Nov. 2000 - Feb. 2001) la repercusión fue notoria y se pudo constatar con el incremento de correspondencia recibida, aumento de atención al público e importante número de consultas al 0810.

La Campaña Institucional en esta etapa (Año 2001) tuvo como eje central la transmisión de contenidos formativos - educativos acerca de las funciones, competencias y alcances de la Institución, con mensajes claros y directos, además de símbolos y slogan diferentes de lo que ofrece la pauta de propaganda y publicidad de los medios masivos de comunicación social.

Consideramos que el objetivo se cumplió y ahora se plantea el nuevo desafío para el Año 2002 de posicionar a la Institución con nuevos mensajes. Para ello, se elaborarán nuevos materiales con casos concretos, fuertes e impactantes sobre los Derechos Humanos y el ejercicio cotidiano en defensa de éstos.

Cabe destacar, que la Campaña de Propaganda Institucional se completó con la distribución de folletos y aún aguarda la decisión para ser colocados en la vía pública los afiches respectivos.

2. Trabajo con Unicef.

Con la prestigiosa institución de Unicef se acordó elaborar una Guía práctica para el trabajo con jóvenes y adolescentes. La publicación (separata) consiste en preguntas y respuestas para adolescentes que quieren conocer sus derechos y para adultos que pueden ayudarlos a hacerse responsables.

Con esta premisa básica de conocimiento y defensa de los derechos de los adolescentes, el Defensor del Pueblo de la Nación conjuntamente con Unicef se comprometieron en difundir , promover y defender los derechos de los jóvenes en su condición de sujetos de derechos, tanto en la faz individual como colectiva.

La separata que lleva el título “A qué edad puedo...?” divulga las disposiciones legales que plasman los derechos de los adolescentes en ámbitos privados y también aquellas normas que regulan los derechos de los jóvenes frente al poder público, imponiéndoles responsabilidades por su actuación en la comunidad.

En esta Guía Práctica, nuestra Institución fija su posición con respecto a este tema y, también, se incluyen dos avisos institucionales que explica ¿Quién es el Defensor del Pueblo de la Nación? y ¿Cómo hacer para acudir al Defensor del Pueblo de la Nación?

En esta línea de trabajo, además de esta publicación se está elaborando una Campaña dirigida a la defensa de los derechos de los jóvenes, que auspiciará el Defensor del Pueblo de la Nación conjuntamente con Unicef.

3. Gacetillas de prensa y columnas de opinión.

Durante este año, la presencia del Defensor del Pueblo de la Nación en los medios de comunicación argentina fue muy importante, a pesar de que la gravedad de la crisis económica e institucional del país y los terribles sucesos internacionales le han quitado centimetro a nuestra difusión.

En total se han realizado más de un centenar de gacetillas informativas con temas de interés nacional y otras tantas con temática exclusivamente del interior, que fueron distribuidas en los medios provinciales.

Al dividir la difusión en dos tipos de gacetillas, nacionales y regionales, se buscó incrementar la presencia del Defensor del Pueblo en todo el interior del país, llegando a las pequeñas localidades con problemática zonal, que se hayan generado en quejas de la población o de entidades intermedias.

La selección de temas trató de respetar el espíritu federalista de la institución y los temas de relevancia nacional han despertado el interés tanto de los grandes diarios, radios y canales de TV del país como de numerosos medios del interior que se han comunicado para solicitar entrevistas o bien para pedir ampliación del material.

Por otra parte, todas las semanas se ha distribuido a todo el país una columna de opinión firmada por Eduardo Mondino donde se ponen de manifiesto las últimas actuaciones y se toma partido por los grandes temas de debate nacional e internacional.

También se han realizado columnas especiales para la agencia de noticias DyN, que tiene una importante llegada a todo el país, donde o bien se desarrollaba un tema propuesto por la redacción o se ponía de manifiesto la actividad del ombudsman.

Por otro lado, se han escrito numerosas columnas para diarios, periódicos y publicaciones de todo el país y Mondino ha llevado cabo innumerables entrevistas y columnas en radio y televisión.

Además, con el rediseño de la página de internet se creó una sección especial para que el personal de prensa pueda actualizar al instante toda la información que se va generando, con lo cual desde cualquier lugar del mundo, la gente se puede enterar qué está haciendo el Defensor.

El contacto de la gente del Area con la prensa ha sido permanente, se ha actualizado la

agenda de periodistas y medios día a día, de acuerdo a los cambios que se han venido realizando en los medios, con altas y bajas, y el reordenamiento que ha tenido la actividad.

Muchos trabajadores de la prensa, directivos y funcionarios han tenido charlas informales y reuniones y se han apersonado en la institución para conocer el funcionamiento. Es decir, ver como trabaja el Defensor puertas adentro.

4. Síntesis de prensa.

Dentro de este aspecto informativo se continuó con la realización de las diferentes Síntesis de Prensa matutina, vespertina e interior destinadas a informar sobre los diversos temas vinculados directa o indirectamente con la Institución.

La síntesis matinal se elabora sobre la base de los principales diarios de Capital: Clarín, La Nación, Página 12, La Prensa, Crónica, Ámbito Financiero, Popular, La Razón, BAE y El Cronista.

Para la elaboración de la síntesis del Interior, de acuerdo a la reducción de gastos se dejó de recibir cotidianamente los 30 diarios provinciales pero se suscribió a un servicio de seguimiento diario de los principales medios del país que nos permitió con menor costo cubrir las diferentes problemáticas.

A pesar de tener una merma de calidad en el seguimiento que se realizaba anteriormente esto permitió que el personal encargado de la revisión diaria pudiera volcarse a otras tareas en el área de Prensa.

Además, como medio de ampliar el espectro informativo se continuó con la revisión vía Internet de las versiones digitales de los diferentes medios periodísticos.

También se continuó con la implementación de las tres síntesis diarias en la Intranet lo que permitió que cada integrante de las diversas áreas pudiera tener en su PC un contacto directo y al día con las noticias.

5. Jornada sobre el Medio Ambiente del Foro 14000.

En un marco de profundización de la relación del Ombudsman nacional con la comunidad, el día 7 del mes de noviembre, se realizó en el Auditorio de esta Institución un evento organizado por FORO 14000 y la revista Empresa & Medio Ambiente auspiciado por el Defensor del Pueblo de la Nación.

Cabe recordar que el Foro 14000 es una organización no gubernamental sin fines de lucro y cuyo perfil y objetivo básico es la comunicación e instalación de la problemática ambiental en la sociedad.

La jornada “ La empresa, los medios de comunicación y el medio ambiente” fue cubierta en diferentes aspectos de su realización por el área de Prensa y se desarrolló en dos partes.

Por la mañana una conferencia debate con acceso libre brindado por un panel de representantes de medios de comunicación; de empresas y organizaciones ambientalistas y por la tarde un seminario “Introducción a los grandes temas de la problemática ambiental en Argentina y el mundo” que atendió a la formación de periodistas en tan importante tema.

Al respecto, en el mes de Abril del corriente año, se realizó, presidida por el Ombudsman Nacional, Eduardo Mondino, la presentación en esta Institución del FORO14000 donde fueron invitados los principales referentes ambientales del sector público y privado así como también legisladores provinciales. A esta reunión le siguieron diversos desayunos de trabajo en esta misma Institución.

6. Revista “La Gente y su Defensor”.

En el transcurso del año se editaron dos ejemplares, siendo las restricciones presupuestarias las que redujeron el proyecto original de lanzar la revista bimestralmente durante el 2001.

Dentro del renovado concepto periodístico impuesto a la publicación (nuevo diseño gráfico, mayor dinamismo en el tratamiento de temas) se alcanzó el objetivo de profundizar un tema central o “de tapa” por edición. Así el N° 4 desplegó un amplio tratamiento de la Audiencia Pública y el N° 5 se centró en Proteger el medio ambiente para cuidar la salud y la vida.

El predominio de un tema central no impidió abundar en la descripción sintética del accionar de la Institución. Además, se mantuvieron las notas de firma correspondientes a Jefes de Area y se insertó la gráfica correspondiente a la nueva campaña de difusión “Hagamos creíbles todos los Derechos Humanos”.

El último ejemplar del año incluyó en la retiración de contratapa, a toda página, un formulario apto para volcar una queja solicitando la intervención del Defensor del Pueblo, consolidando el criterio de alcanzar a la comunidad con una propuesta que también contemple lo práctico.

7. Programa radial “La Gente y su Defensor”.

A dos años de su puesta en marcha, 230 radioemisoras ubicadas a lo largo y ancho de toda la República Argentina emiten “La Gente y su Defensor” .

Durante el 2001 se brindó espacio a diferentes Organizaciones No Gubernamentales, asociaciones vecinales, Defensores provinciales y por supuesto a los habitantes de nuestro país, tratando de lograr una amplia participación de todos en comunión con un sólo objetivo: servicio a la comunidad en forma solidaria.

El programa, durante el presente año, ha integrado la terna “Rubro Solidaridad” en la 11° Edición del Premio a la Excelencia Broadcasting, uno de los más respetados y calificados de la radiofonía argentina; en el 10° aniversario de los Premios AMCART se nos otorgó el primer premio en la categoría “Interés General”; el Concejo Deliberante de la ciudad de San Francisco, en la provincia de Córdoba, declaró al programa “de interés Municipal” por sus aportes a la comunidad; entre otras menciones.

Medios especializados en comunicación (Radio & TV Americana, Soluciones) se han hecho eco del emprendimiento, publicando diversas notas sobre la implementación del mismo.

8. “La Gente y su Defensor” en internet.

Cuando comenzamos a desarrollar el Plan Federal de Difusión de la Institución,

establecimos pautas de trabajo y de prioridades con el fin de ir avanzando paso a paso en la tarea de dar a conocer el Organismo. Primero, desarrollamos “La Gente y su Defensor”, producto que ha logrado establecer su espacio en 230 radioemisoras. Con posterioridad, conjuntamente con Sistemas, nos abocamos a la diagramación de una nueva página web que reflejara, por un lado y con mayor simpleza para el navegante, los alcances de la Institución y, por otro lado, que sirviera como medio actualizado de comunicación.

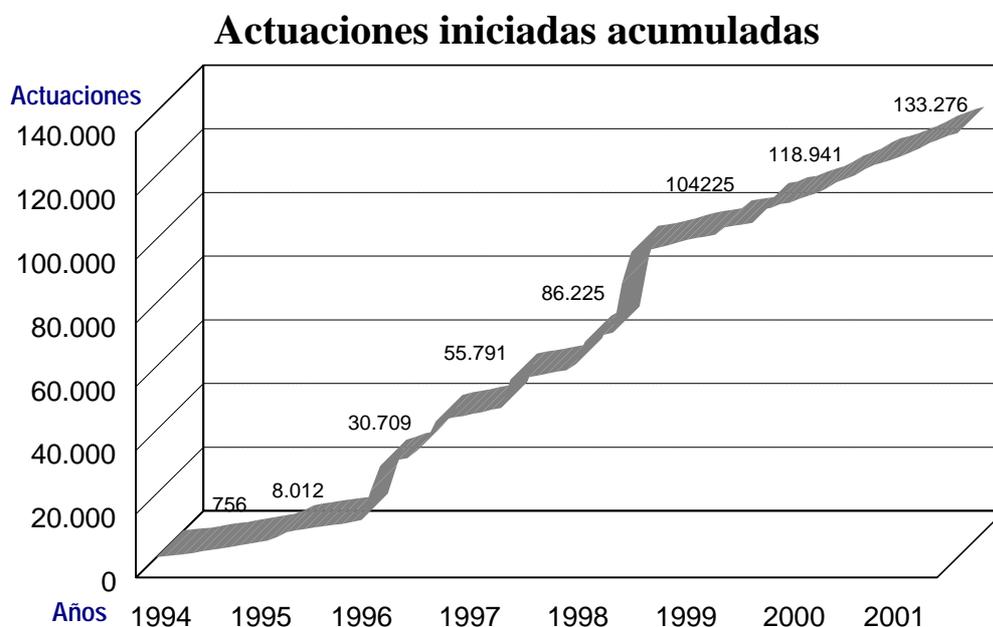
El 2002 nos encontrará abocados en un proyecto que venimos impulsando en nuestras reuniones internas de trabajo y que creemos cada vez más factible de implementar: poner en nuestra página web el programa “La Gente y su Defensor” para que todas aquellas radios que cuenten con acceso a internet puedan descargarlo. De esta forma, no sólo estaríamos abaratando sensiblemente los costos de envío por correo sino que, además, las radios contarían con el material dentro de las 24 o 48 hs. de su grabación, logrando una mayor actualidad.

DATOS ESTADISTICOS

1. Cantidad de actuaciones.

Durante el año 2001, ante el Defensor del Pueblo de la Nación fueron iniciadas 14.335 actuaciones. De ellas, 84 fueron impulsadas al haberse detectado la problemática, por la propia Institución.

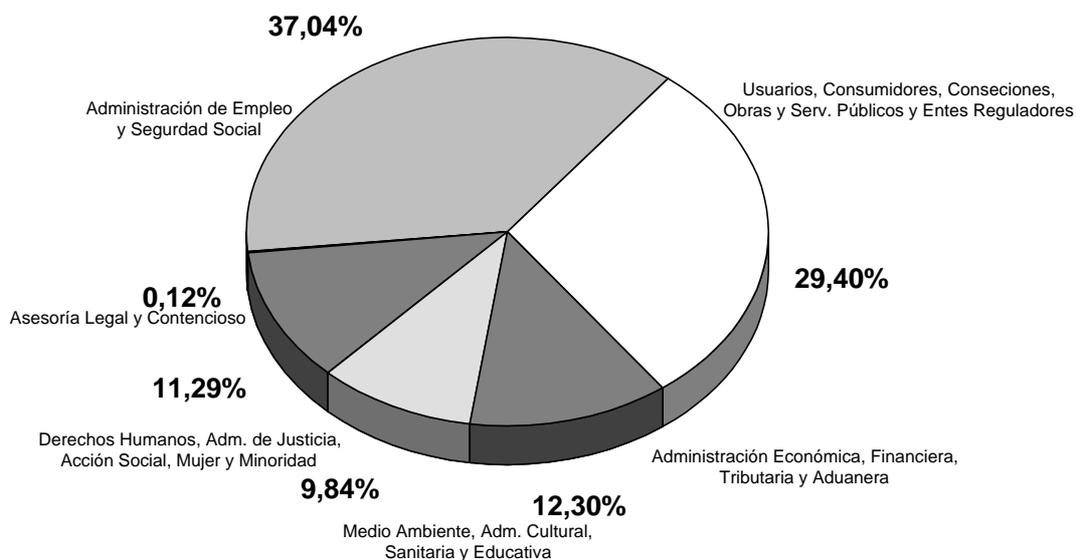
La sumatoria total de actuaciones iniciadas desde el 17 de octubre de 1994, fecha de comienzo de las actividades, alcanza la cantidad de 133.276.



2. Incidencia temática por área.

La distribución que han tenido las actuaciones en orden a su incidencia temática puede analizarse en el gráfico siguiente:

Composición por áreas

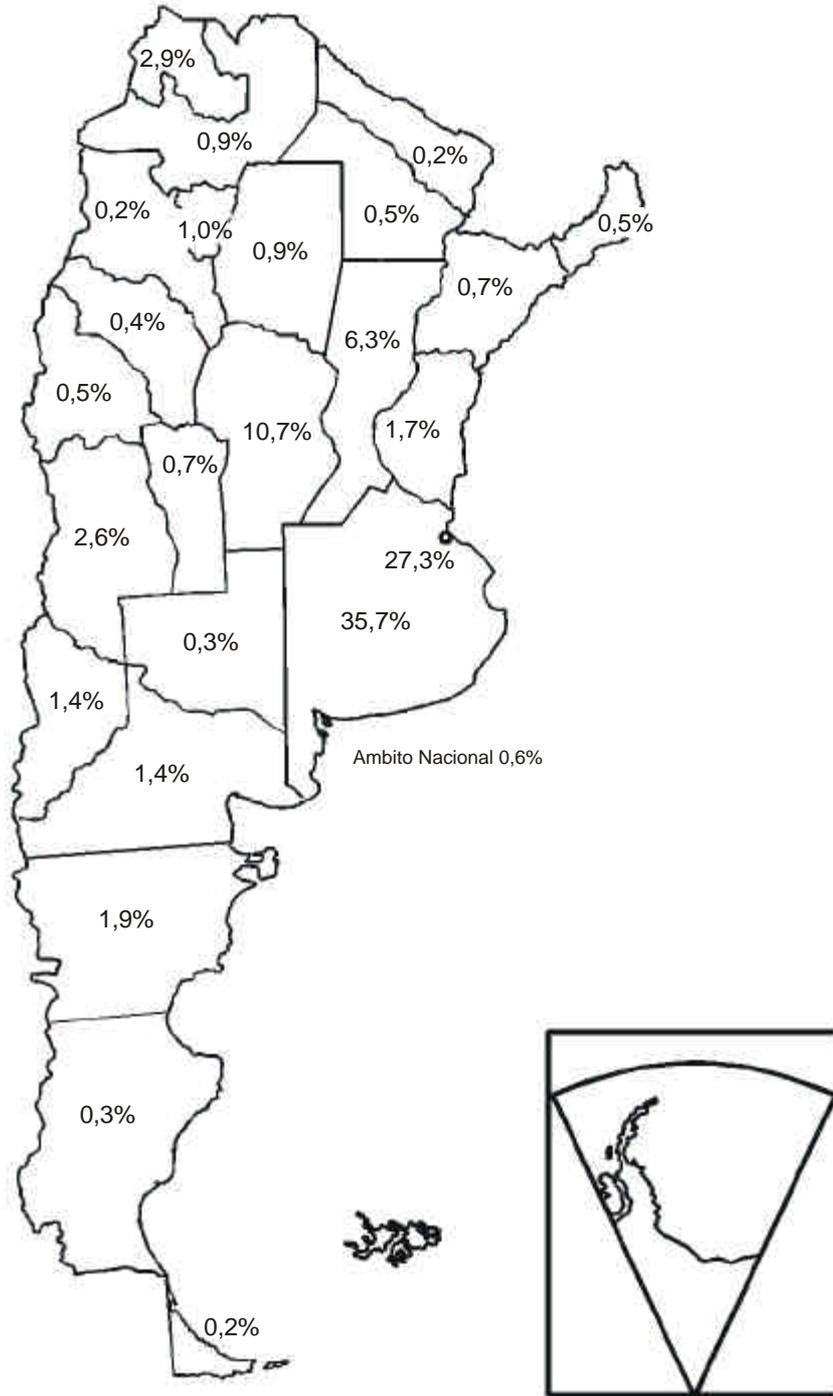


3. Actuaciones por jurisdicción.

Nuevamente se notó un incremento de las quejas provenientes de algunas provincias, debiendo destacarse particularmente las de Chubut, Jujuy y Mendoza.

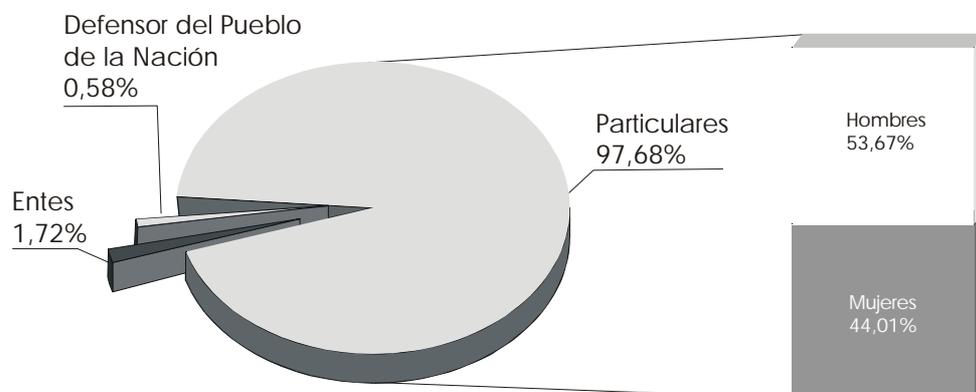
Esto se debe, principalmente a la difusión de las actividades de la Institución durante el año 2001 en el interior de país.

Actuaciones por jurisdicción



4. Composición de los denunciantes.

Actuaciones promovidas de oficio:	0.58 %
Actuaciones iniciadas por entes:	1.72 %
Actuaciones iniciadas por particulares:	97.68 %
Hombres:	53.67 %
Mujeres:	44.01 %



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