

Notable crecimiento de las denuncias presentadas ante la Defensoría

LOS VECINOS SE DEFIENDEN

Durante el año 2001 los vecinos de la ciudad iniciaron 12.528 actuaciones en la Defensoría del Pueblo, casi un 130 por ciento más que en 2000. Al tope del ranking de presentaciones se ubican las denuncias contra las empresas de servicios públicos, el sistema de salud y los bancos. La Defensoría también realizó investigaciones que corroboraron las denuncias recibidas.

El control del poder político y administrativo y de los concesionarios privados de los servicios públicos, la necesidad de evitar sus abusos y arbitrariedades, no constituye un problema nuevo para las sociedades organizadas. Ya en la antigüedad, el sistema legal islámico había previsto la designación de oficiales que tenían a su cargo impedir los excesos burocráticos que trababan el normal desenvolvimiento judicial.

Lo cierto es que resulta imprescindible que la gente común cuente con un instrumento apto para defenderse de la omnipotencia y la desmesura de aquellos funcionarios que no se resignan a ser mandatarios y pretenden constituirse en mandantes. Tanto como la necesidad de hacer valer el concepto de servicio público por parte de los concesionarios. Y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires ha trabajado intensamente el último año para lograr ese objetivo.

Así, mientras que en 2000 se abrieron 5.501 actuaciones a raíz de las presentaciones efectuadas por los vecinos, en el 2001 esa cifra trepó a 12.528, lo que representa un crecimiento general del 127,7 por ciento.

Desde el punto de vista geográfico de las quejas, el barrio de Balvanera lidera la tabla de posiciones, con el 6,2 por ciento. Le siguen Palermo (5,8%), Caballito (5,5%), Almagro (5,2%) y Monserrat (5%).

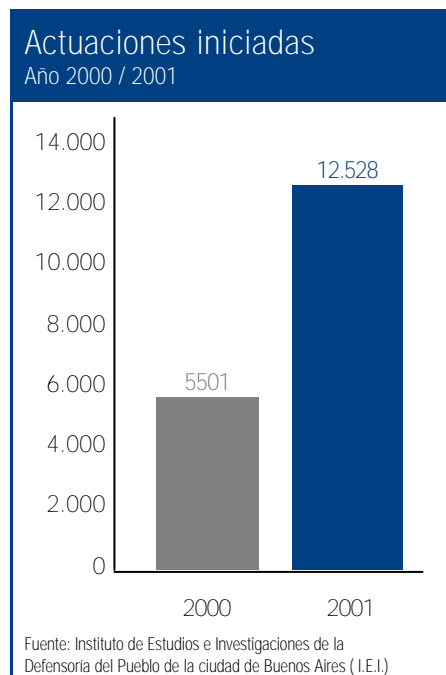
El cordón sur de la ciudad, una zona tradicionalmente discriminada en cuanto a prestación de servicios y obra pública, ha consolidado definitivamente su relación con el organismo, que habitualmente recibía en su mayoría a los vecinos de la próspera y mucho más cuidada área del norte de la ciudad. Si se toma en cuenta la población de ambas franjas de acuerdo a los datos del Anuario Estadístico de la Ciudad de Buenos Aires 2000, las actuaciones iniciadas cada 100.000 habitantes demuestran una manifiesta preponderancia del sur (290), que supera en un 37 por ciento al norte (212).

Una práctica abusiva

Al igual que en el año 2000, los conflictos entre usuarios y concesionarias privadas responsables de los servicios públicos ocupan el primer lugar en el ranking general de reclamos, con el 12,8 por ciento. De ese porcentaje, el

65,5 % de las quejas recibidas en la Defensoría se relacionan con problemas por sobrefacturación o facturación incorrecta por parte de las empresas telefónicas, seguidas por las de agua y electricidad, con el 15 por ciento cada una.

Las compañías más denunciadas son Telefónica de Argentina (40,7%), Telecom (21,9%), Aguas Argentinas (16,2%), Edesur (11,7%) y Metrogas (4,3%). De todas las empresas públicas privatizadas, las telefónicas son las que han exhibido mayor cantidad de irregularidades, deficiencias y anormalidades. "Las objeciones más frecuentemente denunciadas son las tarifas - juzgadas como excesivamente onerosas-, los procesos de facturación -que resultan poco transparentes y de difícil comprensión para los usuarios-, los mecanismos de instalación y conexión de la línea -que les impiden verificar el seguimiento de su consumo-, y el escaso porcentaje en que ven resueltas sus quejas, ya sea por la negativa de las empresas a atender sus reclamos, o





"Diez años después del inicio del proceso de privatización consumado durante los '90, la gente percibe que estas compañías prestan un servicio costoso, donde la ganancia es más importante que la eficiencia, y los importes de la tarifa no guardan simetría con la calidad del servicio ofrecido", sintetizó la defensora.

La salud como negocio

En la segunda posición de la lista de denuncias, con el 9,1%, se ubican las protestas vinculadas con el sistema de salud. La mayor cantidad de denuncias se concentran en las restricciones en el acceso a tratamientos médicos o en la obtención de medicamentos, que suman el 30% de este rubro. La Defensoría del Pueblo debió acudir nuevamente a la Justicia para lograr que la Obra Social de la Ciudad de Buenos Aires (OSBA - ex IMOS) normalizara la entrega de medicamentos a infectados por HIV, a los que no se les administraba la medicación necesaria para tratar sus dolencias y que además padecían la inexistencia o carencia en prestaciones básicas como atención domiciliaria, cirugías y provisión de insumos. "Hay enfermos de Sida y cáncer que deben llevar a cabo tratamientos muy largos, pero la obra social les interrumpe el servicio. Esta situación no es producto de la crisis económica sino de una pésima administración", aseguró Oliveira.

Las quejas referentes a deficiencias en la atención de los hospitales públicos y centros de salud ocupan, con el 26%, el segundo lugar dentro de esta categoría. Al respecto, la defensora del Pueblo emitió en julio de 2001 una recomendación en la que instó al secretario de Salud del Ejecutivo porteño a que disponga las medidas apropiadas para prohibir a las asociaciones cooperadoras la percepción de aranceles bajo la forma de bonos de

a causa de la inoperancia demostrada por la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), en su condición de ente regulador", puntualizó la defensora del Pueblo de la Ciudad, Alicia Oliveira.

A raíz de ello, la ombudsman porteña realizó una dura recomendación a la Secretaría de Comunicaciones de la Nación y a la Comisión Nacional de Comunicaciones para que dispongan el reemplazo del actual sistema de tarifación por otro que permita a los consumidores tener un control directo de los llamados que realizan.

"La investigación realizada por personal de la Defensoría permite afirmar que las concesionarias ejercen prácticas abusivas en sus relaciones con los usuarios", recalcó Oliveira. Y añadió que "existe una pronunciada omisión del marco normativo aplicable por parte de las empresas, y un ejercicio de contralor deficiente -y en ocasiones, inexistente- de la CNC, lo que genera un profundo desaliento y un estado de virtual indefensión entre quienes conforman el mercado cautivo al que las telefónicas deben atender".



Foto: Geaia file

Las colas ya caracterizan el nuevo paisaje porteño, las denuncias, también.

contribución voluntaria. En su resolución, la funcionaria remarcó que "cada vez son más numerosas y recurrentes las denuncias de los usuarios de hospitales públicos que se ven sometidos al pago de distintas sumas de dinero para la realización de estudios especializados y tratamientos médicos bajo solapadas formas de presión, que amenazan con no consumarlos. Estas prácticas son ejercidas principalmente por instituciones privadas que funcionan en el ámbito propio de los hospitales, o bien por las cooperadoras de estos establecimientos, bajo la modalidad de bonos contribución, y con la anuencia o complicidad de las autoridades".

A raíz de decenas de reclamos efectuados por personas que se atienden en el hospital Cosme Argerich, la Defensoría del Pueblo inició una investigación -que Buenos Aires publicó en su número 4- donde pudo detectar "la existencia de un sistema perverso, montado sobre el presupuesto de que es necesario contribuir con el hospital, es decir, pagar los estudios, y sólo excepcionalmente se conceden sin cargo alguno. En esta concepción subyace una rutina abusiva y autoritaria que avanza sobre el estado de urgencia que presenta el paciente, o bien sobre su desconocimiento o ignorancia, y solamente cede ante la protesta del afectado, o la intervención de algún organismo o persona influyente".

Esta situación, subrayó Oliveira, implica "una suerte de arancelamiento encubierto de la salud pública, que se contrapone abiertamente con la obligación del Estado en garantizar la gratuidad en la prestación de servicios de salud para toda la población, y en especial, para los sectores más vulnerables".

Matar al abuelito

Con el 8,8 por ciento, el tercer lugar del ranking corresponde a quejas relacionadas con la demora en los trámites de jubilaciones, pensiones y mutuales. La Defensoría intervino en cientos de ocasiones ante la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) - que no casualmente encabeza la lista de organismos públicos y empresas comerciales más denunciadas, con el 10,2%- para destrabar expedientes que se encontraban atrapados en la telaraña burocrática de un sistema perverso que impide a quienes han trabajado durante toda su vida recibir el dinero que les corresponde.

El dato no es casual y completa un panorama ya de por sí sombrío: el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados transita la peor crisis de su historia. "El sistema ha colapsado. El PAMI recauda alrededor de 150 millones por mes y gasta 200. Las salidas existen, pero la intermediación y la corrupción sistémica se llevan el 40% de los recursos", manifestó Eugenio Semino, director de la Tercera Edad de la Defensoría del Pueblo.

Para Semino, el desempeño del Instituto en el año 2001 demuestra que "detrás de palabras rimbombantes como fortalecimiento y eficientización, se ocultan intenciones

Actuaciones por áreas temáticas Año 2001

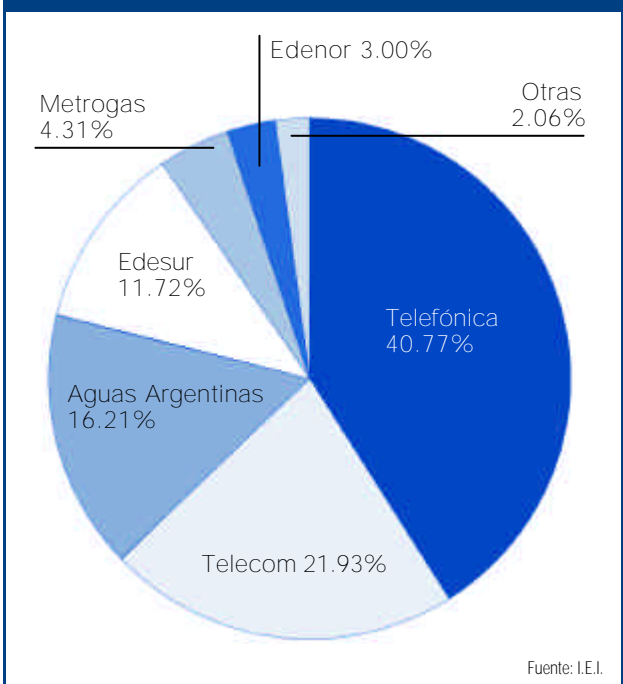
Temas	%
Servicios Públicos	12.8 %
Salud	9.1 %
Jubilaciones, Pensiones y Mutuales	8.8 %
Vía Pública (1)	7.5 %
Consumidor	7.2 %
Políticas sociales	6.7 %
Organismos estatales (2)	6.6 %
Infraestructura y Planeamiento Urbano	6.3 %
Medio Ambiente y Ecología	5 %
Tránsito y Transporte	4.8 %
Pago de Impuestos, Patentes, etc.	4.8 %
Conflictos entre Particulares	4.1 %
Migrantes	3.7 %
Educación y Cultura	3.7 %
Otros	8.9 %
Total	100 %

(1) Condiciones de las calles, veredas, del arbolado, etc.

(2) Quejas de funcionarios de la administración pública, deficiencias en la atención al público, maltrato, corrupción.

Fuente: I.E.I.

Empresas de Servicios Públicos más denunciadas. Año 2001





Las quejas por los servicios presuntamente públicos encabezan el ranking de reclamos en el año 2001.

muy distintas, porque en nombre de la libertad de mercado, se propone la destrucción del modelo solidario".

Semino denunció que las prestaciones sociales para los sectores de mayor vulnerabilidad han sido brutalmente interrumpidas. La reducción del 54% de los subsidios a indigentes, enfermos crónicos y discapacitados afectó a más de 11.500 afiliados. La carencia de fondos para cubrir el alquiler de hoteles y pensiones de los mayores sin recursos, para suministrar alimentos y tratar enfermedades crónicas, terminan triplicando los costos de las prestaciones. De este modo, se acrecientan los pedidos de internación geriátrica por falta de vivienda y la necesidad de cuidados especiales de los abuelos.

Con las prestaciones médicas la situación es aún peor. Para la compra de medicamentos continúa vigente el sospechado contrato firmado durante la gestión de Víctor Alderete, que además de costoso (1.600 millones de pesos), es ineficiente. Para acceder a ciertos remedios como los oncológicos, los beneficiarios deben realizar todo tipo de trámites y meses de espera. La historia se repite con los prestadores: los pagos se realizan con demoras de entre 4 y 5 meses, lo que conlleva la suspensión de internaciones e intervenciones de alta complejidad y la falta de insumos para prácticas médicas.

En vereda

El cuarto lugar en la lista de denuncias vecinales pertenece a conflictos derivados de las condiciones de

la vía pública (7,5%), de los cuales los reclamos por reparación de veredas rotas representan el 45 por ciento. La Defensoría del Pueblo reveló que la Secretaría de Obras y Servicios Públicos porteña (segunda en la tabla de organismos y empresas que más quejas han recibido) demora entre tres y cinco años en arreglar las deterioradas aceras de la ciudad. "En 1992 se derogó un edicto que establecía que, excepto cuando se tratara de consecuencias de acciones propias de la comuna o de problemas con el arbolado público, la responsabilidad en la subsanación de las veredas era de los frentistas. Luego, en el año 2000, la ley 451 reflató esta consigna, pero fue prorrogada por 180 días el 2 de octubre del año pasado y aún no entró en vigencia", señaló el defensor adjunto del Pueblo, Gustavo Lesbeguiris: "para esta oficina, la tarea corresponde siempre al Ejecutivo".

Pero aquí no terminan las penurias para los sufridos peatones. Según un relevamiento realizado por personal de la Defensoría, el 60 por ciento de las rampas para personas de movilidad reducida se encuentra en malas condiciones o ha sido construido en forma no apropiada. De las 12 mil bajadas en las veredas que tiene Buenos Aires, 3.500 son de plástico y se despegan.

En 1998, el gobierno porteño ordenó construir 12.000 bajadas peatonales para el acceso de personas con movilidad reducida a las veredas de la ciudad. Pero muchas de estas rampas, en lugar de constituir una ayuda representan un verdadero peligro para los discapacitados: la superficie es resbaladiza, las pendientes son más pronunciadas de lo aconsejable por las normas vigentes, no son lo suficientemente anchas o están destruidas.

Foto: Gisela Filc



Durante 2001 las denuncias presentadas ante la Defensoría crecieron un 130%.

Con motivo de la gran cantidad de quejas formuladas, la Defensoría del Pueblo analizó el estado de las rampas en el área comprendida por la avenida Coronel Díaz, desde Las Heras hasta Santa Fe, donde se verificaron 57 vados. Ninguno de ellos cumple con las normativas vigentes en lo que hace a dimensiones, pendientes, superficie o material con el que fueron construidos. Tan deficiente como la construcción es el estado en el que se encuentran. Prácticamente todas tienen fisuras o roturas. Y el resto de las bajadas peatonales de la ciudad no escapa a esta descripción.

Alicia Oliveira afirmó que en 1999 ya había denunciado que las rampas se estaban construyendo incorrectamente y que los materiales empleados no eran los permitidos, pero que, pese a ello, se continuó con la instalación de vados en forma deficitaria.

"Los vados peatonales están destruidos en toda la ciudad. En la zona sur directamente casi no hay", sostuvo la defensora del Pueblo. "Recibimos denuncias permanentemente -precisó- y no sólo de personas en sillas de ruedas, porque estas rampas cubren muchas necesidades."

Además, el sistema actual dificulta el cruce de calles para los ciegos por la falta de una señalización que pueda ser captada por los bastones y que les indique el cambio de superficie en muchas de las rampas.

De estafas y curralitos

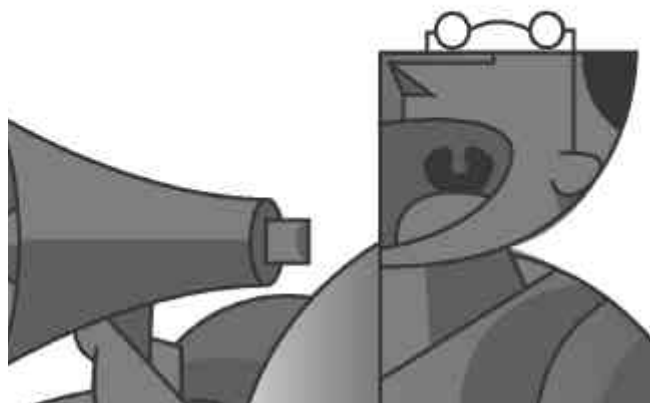
Los conflictos entre consumidores y empresas comerciales ocupan el quinto escalón en las quejas de

los habitantes de Buenos Aires, con el 7,2% de las denuncias. Los abusos y la mala administración de los bancos reúnen el 21 por ciento de los reclamos, seguidos por las denuncias contra las compañías de teléfonos celulares (16%), los comercios en general (15%), las empresas proveedoras de Internet (9%), la TV por cable (8%), las playas de estacionamiento (6%), las compañías de seguros (5%) y las tarjetas de crédito (4%).

El fraude de las llamadas tarjetas "mellizas" ha sido denunciado en reiteradas oportunidades por numerosos vecinos que se vieron imposibilitados de retirar su dinero a través de cajeros automáticos porque sus cuentas habían sido literalmente "vacías". Según una investigación de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, el 42 por ciento de los cajeros de la ciudad no observa los requisitos mínimos de seguridad. Pero por el momento quienes solventan las faltas ajenas son los usuarios y consumidores, porque cuando las máquinas no responden, reclamar se convierte en un verdadero martirio.

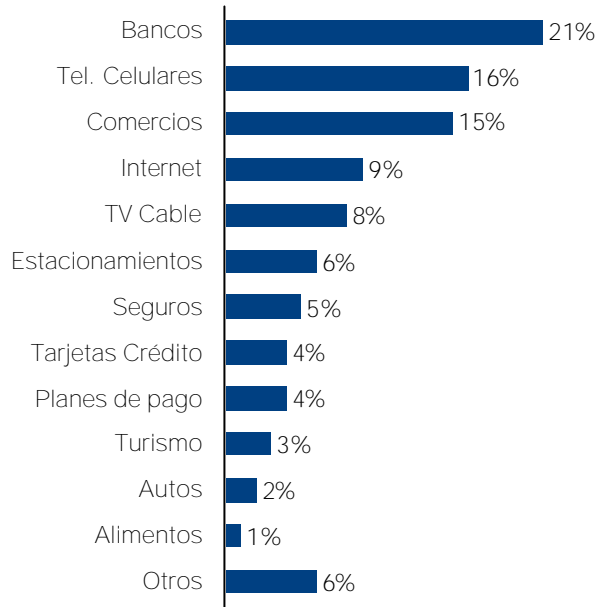
Pero una nueva (y más grave) estafa estaba por cometerse. A comienzos de diciembre, la defensora del Pueblo de la Ciudad, Alicia Oliveira, se presentó ante la Justicia para interponer una acción declarativa de inconstitucionalidad y una medida cautelar para que se deje sin efecto el denominado "corralito" financiero. "Actuamos en defensa de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires, en especial de los ahorristas, trabajadores, jubilados y pensionados, que se vieron gravemente afectados por la imposibilidad de disponer de su dinero", informó entonces Oliveira.

En los fundamentos de su presentación, la funcionaria destacó que "no ha habido guerra ni otra cosa -salvo la ineptitud o la impunidad ante la corrupción- que justifique



Consumidores y Usuarios

Año 2001



Fuente: I.E.I.

medidas inconstitucionales en perjuicio de una gran parte de la población".

Para la ombudsman porteña, "ni aún en situaciones de emergencia grave pueden violarse las garantías constitucionales de los ciudadanos, tal como lo subraya la Corte Interamericana de Derechos Humanos".

El que llama no paga

En los últimos días de agosto de 2001, la Justicia ordenó suspender la entrada en vigencia del sistema "el que llama paga" (calling party pays, CPP) para los usuarios de teléfonos celulares de la ciudad, a raíz de un pedido de la defensora del Pueblo.

Oliveira había impugnado en su presentación una serie de irregularidades entre las que se pueden mencionar la habilitación de un acuerdo privado y monopólico entre las empresas de telefonía móvil que afecta la competencia y el incumplimiento del requisito previo de la audiencia pública "antes de habilitar normas que afecten el interés económico del usuario, sin que medie -además- información adecuada y veraz".

La puesta en vigencia del CPP hubiese significado un aumento del 5 al 15 por ciento en las facturas de los usuarios. Los clientes de telefonía móvil que llamasen a otro aparato de la misma clase habrían tenido que sumar el valor de este sistema, un mínimo de 28 centavos por minuto.

Sin fracción

Un relevamiento realizado por la Defensoría del Pueblo entre el 21 de junio y el 31 de agosto de 2001 indica que muchos de los 3.000 estacionamientos y garajes de la ciudad redondean hacia arriba el precio de la hora de estadía. De los 448 establecimientos inspeccionados, el 26% no fracciona la tarifa cada diez minutos, como lo estipula la normativa vigente.

En efecto, la ley 136 de la Legislatura porteña, que rige desde marzo de 1999, estipula que después de la primera hora de estadía los garajes deben fraccionar el costo del servicio cada 10 minutos.

Pero personal del organismo visitó 448 garajes y playas descubiertas y subterráneas situadas en el área comprendida por las avenidas Independencia, Entre Ríos, Callao, Retiro, Puerto Madero y zonas portuarias, y constató que el 26 % no fragmenta el tiempo de estadía: si un auto permanece aparcado 1 hora y 7 minutos al dueño le tarifican el valor de dos horas de permanencia. El resto de las playas relevadas fracciona pero en su mayoría lo hace incorrectamente: cada 12, 15, 20 y 30 minutos.

Además, se observó que algunos estacionamientos cobran multa si los consumidores pierden el ticket (pese a que la norma lo prohíbe), no exhiben al público los precios por hora, estadía y tipo de vehículo, ni tampoco el certificado de habilitación.

Organismos y empresas más denunciadas

Año 2001

Organismo u Empresa	%
Anses	10.23%
Sec. Obras y Servicios Públicos	7.32%
Sec. Medio Ambiente y Espacio Público	6.54%
DG Rentas	6.04%
Telefónica	5.67%
PAMI	5.03%
Sec. Promoción Social	4.90%
Subsec. Tránsito y Transporte	4.10%
Dir. Nacional de Migraciones	3.64%
DG Verificaciones y Habilitaciones	3.63%
DG Espacios Verdes	3.24%
Otras Empresas	3.22%
Telecom	3.03%
Aguas Argentinas	2.25%
Sec. Planeamiento Urbano	2.13%
Bancos / Cajeros Automáticos / Créditos	1.78%
Edesur	1.64%
Comisión Municipal de la Vivienda	1.64%
Instituto MCBA Obra Social	1.54%
Escuelas Municipales	1.50%
Otras Obras Sociales	1.46%
Teléfonos Celulares	1.30%
Comercios	1.22%
Policía Federal Argentina	0.97%
Secretaría de Salud	0.93%
Medicina Prepaga	0.89%
Secretaría de Educación	0.89%
Sistema Control Fotográfico	0.73%
Internet	0.73%
TV Cable	0.65%
Metrogas	0.60%
Otros Hospitales/ Provincia / Centros de Salud	0.60%
Organismos Nacionales	0.57%
Otros Organismos o Empresas	9.39%
Total	100%

Fuente: I.E.I.

Por todo ello, la defensora porteña recomendó a la Dirección de Verificaciones y Habilitaciones del Ejecutivo de la ciudad -responsable de fiscalizar estos recintos- que ponga en marcha las medidas necesarias para que esta irregular situación sea subsanada.

Nuevos robos

Cabe destacar que un importante número de actuaciones tiene su origen en las deficientes políticas sociales implementadas por el Gobierno porteño destinadas a paliar las necesidades de quienes habitan en esta franja. Un ejemplo de ello lo constituye la utilización clientilística de los planes de empleo "Nuevos Roles Laborales", implementado por la Dirección General de Micro-empresamientos de la Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno de la Ciudad. La Defensoría del Pueblo pudo detectar que durante la ejecución de estos programas se produjeron numerosas irregularidades entre las que se cuentan el otorgamiento de beneficios a personas que no pertenecen a sectores vulnerables ni son desempleados, la selección de organismos favorecidos sin los antecedentes necesarios y sin experiencia acreditada para la realización de estas tareas y la constitución de asociaciones sobre la base de lazos espurios y de parentesco con el objeto de aprovecharse del dinero de estos planes.

Esta situación, remarcó Oliveira, permitió el empleo de partidas presupuestarias con el sólo fin de satisfacer intereses personales de los funcionarios responsables. "La desviación de poder se expresa a través de perversos mecanismos. En el caso del Programa Nuevos Roles Laborales se advierte la connivencia por parte de la clase



Los organismos públicos también provocan malestar de los ciudadanos.

política para apropiarse de fondos destinados a grupos vulnerables. Ello se agrava en situaciones de crisis económicas como la que atraviesa nuestro país, durante las cuales se refuerza aún más la ilegitimidad de la acción ineficiente del Estado", añadió.

Hoteles mentirosos

Otra muestra de la corrupción imperante en muchos estratos de la administración pública la constituyó el pago de sobrepagos por casi 5 millones de pesos durante el año 2000 por el alojamiento de personas indigentes que eran albergadas en sitios habilitados para hospedar a una cantidad manifiestamente inferior de pasajeros.


"En algunos casos se alojó a siete personas en habitaciones autorizadas para dos, mientras que en otros se utilizaron como cuartos terrazas, baños y otros lugares absolutamente inapropiados", indicó la defensora del Pueblo.

Algunos de los dueños de estos hoteles admitieron que mientras al Ejecutivo local le facturaban 4,5 pesos por cada indigente alojado, a quienes alquilaban las habitaciones en forma particular le cobraban solamente tres. Así, en el 2000 se desembolsaron alrededor de 15 millones de pesos por 8.618 personas asiladas, lo que prueba que la actual administración municipal, solamente en ese período, abonó sobrepagos por aproximadamente 5 millones de pesos.

Pero las irregularidades no terminan allí. En las diversas inspecciones realizadas en los hoteles contratados por la Secretaría de Promoción Social se constataron anomalías

tales como la falta de condiciones de higiene y el hacinamiento de familias numerosas en habitaciones que no reúnen las medidas exigidas; la multiplicación de piezas en locales que no reúnen las dimensiones mínimas exigidas por la normativa vigente; la existencia de cuartos clandestinos y subdivisiones en maderas, expresamente prohibidos por la ley; la transformación irregular de sótanos, terrazas o bajo escaleras en locales para albergar pasajeros y el pago del alojamiento a individuos a los que efectivamente no se les brindó albergue, lo que constituye una malversación de fondos públicos por parte de los funcionarios a cargo de los programas de asistencia.

De todo lo expuesto, puntualizó Oliveira, se desprende que "la política desarrollada a través de la Secretaría de Promoción Social, que involucra la contratación de hoteles para derivar a personas y familias en situación de emergencia habitacional, vulnera derechos elementales de la población asistida creando situaciones de peligro y riesgo social. Pareciera ser que el objetivo no es preservar la dignidad de quienes allí habitan -dotándolos de un lugar digno para hospedarse-, sino maximizar el lucro de los prestadores del servicio de "hotelería", tan mal contratado por el Gobierno de la Ciudad".

Los temas denunciados por los vecinos durante 2001, en una cantidad que no tiene precedentes, revelan así la conciencia creciente respecto de los derechos que tienen los habitantes y que son vulnerados. Sólo cabe aguardar que las demandas ciudadanas sean procesadas y satisfechas por los funcionarios gubernamentales, mandatarios de la voluntad popular y por lo tanto responsables de elevar la calidad de vida de la población. 

Pablo G. Fernández