El número de quejas presentadas ante la Defensoría creció un 110%

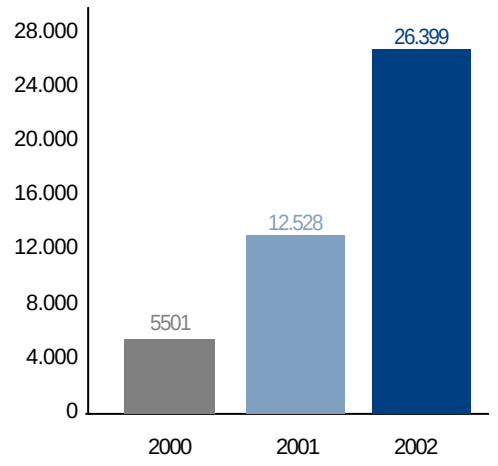
LOS PORTEÑOS NO BAJAN SUS BRAZOS

Durante el año 2002, la Defensoría del Pueblo recibió 26.399 quejas de los vecinos de la ciudad de Buenos Aires, un 110 por ciento más que en el 2001 y un 380 por ciento más que en el 2000. El ranking de presentaciones lo encabezan las denuncias contra el sistema de salud, las empresas de servicios públicos y los bancos.

La deficiente prestación de los servicios públicos, el maltrato del que suele ser objeto el contribuyente y la incorrecta actuación de algunos funcionarios fueron asumidos hasta hace poco como una fatalidad de la vida cotidiana. El recurso de la queja era entendido únicamente como una descarga anímica, ya que ésta se planteaba ante los mismos responsables de las anomalías, cayendo así en saco roto.

Pero la creación de la institución del Ombudsman inauguró una vía diferente para la protección de los derechos fundamentales de los habitantes de Buenos Aires, dada la autonomía con la que desarrolla sus funciones reforzada por el hecho de no recibir instrucciones de ninguna autoridad.

Quejas recibidas
Años 2000 / 2001 / 2002



Fuente: Atención de quejas
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires

Si bien es cierto que la Defensoría del Pueblo carece de poder sancionatorio propio, no lo es menos que en la práctica ha contribuido decisivamente a la simplificación, racionalización y desburocratización de la actividad municipal, así como a la modificación de una legislación frecuentemente inadecuada y arcaica, convirtiéndose de tal modo en una verdadera magistratura. Y pese al ajuste presupuestario que ha sufrido los últimos años, no ha claudicado en su misión fundamental, que consiste en dar satisfacción a quienes se consideren afectados por negligencias, demoras excesivas en los trámites, arbitrariedades y abusos de poder, formulando recomendaciones que apunten a evitar la repetición de estas prácticas.

Desde 1999 viene experimentando no sólo un crecimiento sostenido en la cantidad de quejas recibidas -que el año pasado obligó a extender el horario de atención al público a los días sábados-, sino también una importante inserción en la sociedad como actor legítimo de la defensa de los intereses de los que, en los últimos años, han resultado más perjudicados por el modelo económico imperante.

Una herramienta para todos

Así, mientras que durante el 2001 se recibieron 12.528 presentaciones de los vecinos de la ciudad, en el 2002 esa cifra ascendió a 26.399, lo que significa un incremento general del 110,7%. Estas demandas dieron origen a 10.876 actuaciones.

Con motivo de la gran cantidad de quejas recibidas durante los últimos años, y para evitar innecesarias trabas burocráticas que sólo generaban pérdidas de

Actuaciones por áreas temáticas
Año 2002

Temas	%
Salud	18.13 %
Servicios Públicos	16.76 %
Consumidor	9.13 %
Jubilaciones, Pensiones y Mutuales	8.89 %
Políticas sociales	7.10 %
Organismos Estatales (1)	5.73 %
Vía Pública (2)	4.37 %
Conflictos entre Particulares	4.33 %
Pago de Impuestos	3.69 %
Tránsito y Transporte	3.50 %
Educación y Cultura	3.08 %
Medio Ambiente y Ecología	2.85 %
Infraestructura y Planeamiento Urbano	2.85 %
Migrantes	2.26 %
Otros	7.33 %
Total	**100 %**

(1) Quejas de funcionarios de la administración pública, deficiencias en la atención al público, maltrato, corrupción.
(2) Condiciones de las calles, veredas, del arbolado, etc.

Fuente: Atención de quejas
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires

tiempo y dinero, durante el 2002 el organismo decidió cambiar su metodología de trabajo. Las denuncias en las cuales el organismo no tenía competencia fueron derivadas en el momento -sin iniciar primero el habitual proceso administrativo-, indicándole al vecino dónde debía dirigirse. Y aquellas referidas a un mismo tema -el caso más paradigmático fue el denominado "corralito financiero"- se unificaron en un único expediente, a diferencia de lo que ocurría anteriormente cuando cada queja particular daba origen a una actuación diferente, y al final del trámite se agrupaban en una resolución común a todas. Asimismo, cuando la Defensoría ya se había expedido sobre un asunto cuestionado nuevamente por un denunciante, directamente se le entregaba a éste una copia de la resolución emitida oportunamente o se le ofrecía instrucciones verbales sobre los pasos a seguir, según el caso.

Un sistema insalubre

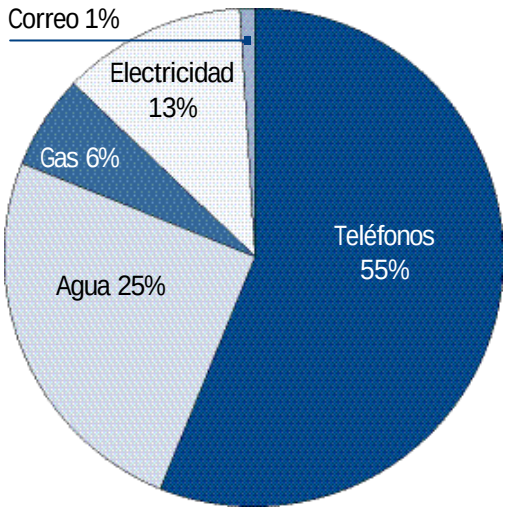
Las protestas vinculadas con el sistema de salud ocupan el primer lugar en el ranking general de reclamos, con el 18,1%. De ese porcentaje, el 57,3% de las quejas se vinculan con las limitaciones en el acceso a tratamientos médicos o en la obtención de medicamentos, seguidas por las deficiencias en la atención de los hospitales públicos y centros de salud (10,7%), las obras sociales (8,8%), y las dificultades que padecen los enfermos de HIV para obtener los remedios para combatir su enfermedad (7,5%).

El incumplimiento del Programa Médico Obligatorio (PMO) por parte de las empresas de medicina prepaga ha sido una constante en las quejas recibidas dentro de este ítem. Desde 1997, cuando entró en vigencia la Ley 24.754 -que al ser de orden público se encuentra por encima de un acuerdo rubricado por las partes-, estas compañías deben brindar las mismas prestaciones que son obligatorias para las obras sociales, incluidas en el PMO. Pero las prepagas se niegan a cubrir determinados tratamientos e intervenciones quirúrgicas, cambian arbitrariamente los planes convenidos con sus afiliados por otros de menor calidad, fijan carencias y preexistencias que resultan no aplicables en función de la legislación vigente, aumentan abruptamente el valor de sus cuotas por razones de edad avanzada, rescinden contratos por mora que ellas mismas provocan, emplean cláusulas abusivas e ilegítimas, y ofrecen en cartillas y folletos médicos farmacias a las que no se puede acceder.

En setiembre de 2002, Estela Verón comenzó a sufrir fuertes dolores de espalda a la altura de la cintura. Luego de que le diagnosticaran una lumbalgia y por sugerencia de una amiga, decidió afiliarse a la prepaga Tiempo Médico Medicina Privada. Por una cuota de 140 pesos le ofrecieron un plan que cubriría todos los exámenes que fuesen necesarios para efectuar el posterior tratamiento, que sería también sin cargo. Pero cuando a pocos días de afiliarse solicitó una autorización para realizarse la biopsia que le indicó su médico, las autoridades le indicaron que sólo pagarían el 60 por ciento de ese estudio; del 40 restante debía encargarse ella. Los problemas recién empezaban. "A comienzos de octubre tuve que internarme de urgencia. Al segundo día ya se había acercado personal de la empresa para sugerirme que me atendiera por mi obra social, porque les estaba saliendo muy cara. Nuevamente no respetaron lo que habíamos convenido al momento de afiliarme, porque me dijeron que sólo me cubrirían el 50% de mi estadía en el hospital. Así, frente a la desesperación que tenía en el momento, accedí a abonar los 1.450 pesos que me reclamaban. Pero tampoco quisieron costear la posterior internación domiciliaria dispuesta por el médico y, encima, intentaron subirme la cuota a 400 pesos".

Las complicaciones continuaron cuando Estela intentó comprar un medicamento en una farmacia de la red P+P, que figuraba en la cartilla correspondiente al plan que había contratado. Ninguno de los locales trabajaba con Tiempo Médico. "Jamás me dieron un recibo por el dinero que aboné y la única documentación que me entregaron cuando me afilié fue un duplicado de la declaración jurada de enfermedades, internaciones

Servicios Públicos Denunciados
Año 2002



Fuente: Atención de quejas
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires

clínicas o quirúrgicas y accidentes anteriores a la asociación del titular o del grupo familiar y una cartilla médica fotocopiada y anillada. Nunca me facilitaron un reglamento ni una especificación del plan A, que es el que supuestamente contraté. Una sola vez me enviaron un cobrador a casa: cuando estaba en la clínica. Y como no me encontraron, comenzaron a intimarme a través de cartas documento para que pague sumas insólitas que no guardaban relación con los estudios que me había hecho. Finalmente, alegaron que no había abonado las cuotas correspondientes y decidieron revocar el contrato".

Estas maniobras violan los derechos del usuario, reconocidos en el artículo 42 de la Constitución, afectando el derecho a la salud, garantizado por tratados internacionales que gozan de jerarquía constitucional desde la reforma de 1994. "Aún en el ámbito de la medicina privada el contrato de prestaciones médicas no puede valorarse únicamente desde el punto de vista de la conveniencia económica, pues tiene un innegable fin social", indicó la defensora del Pueblo, Alicia Oliveira.

Al tratarse de contratos donde, a través de pagos anticipados verificados durante el transcurso del tiempo, el beneficiario previene riesgos futuros en su vida o en su salud, la duración del acuerdo es su nota relevante. "Permitir que la empresa pueda rescindir en cualquier momento sin causa es atentar contra el derecho a la salud, que consiste justamente en que el asociado reciba asistencia médica cuando la necesita, y para ello paga la cuota. El plazo debe ser indeterminado, es un contrato de larga duración", precisó.

Lucro privado, abuso público

En la segunda posición de las denuncias recibidas en la Defensoría se ubican, con el 16,7 por ciento, los conflictos entre los usuarios y las concesionarias privadas responsables de los servicios públicos. De ese porcentaje, el mayor caudal de quejas se relacionan con inconvenientes producidos con la sobrefacturación o facturación incorrecta de parte de las empresas telefónicas (54,6%), seguidas por las de agua (25,3%) y electricidad (13%).

El Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) dispuso en abril de 2002 que la empresa Aguas Argentinas debía seguir facturando el consumo de miles de usuarios porteños con "cuota fija", y no a través del sistema medido, a raíz de una presentación efectuada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Entre setiembre y octubre de 2001, Aguas Argentinas había instalado medidores en zonas que hasta el momento abonaban el agua en cuotas fijas. Vecinos de Flores, Mataderos, Villa Lugano y Parque Avellaneda recibieron boletas que, en algunos casos, crecieron de 52 a 200 pesos, y de 32 a 1000. "La empresa no verificó el estado de las cañerías antes de implementar la nueva modalidad de cobro, y tampoco notificó el cambio previamente a sus clientes. Poner el sistema a prueba durante una semana hubiese permitido detectar posibles pérdidas y garantizar que la medición fuese exacta", subrayó el defensor adjunto Gustavo Lesbegueris.

Pero los inconvenientes con las responsables de los servicios públicos no cesaron allí. Telefónica de Argentina y Metrogas también fueron denunciadas ya que sus facturas sufrieron incrementos repentinos como consecuencia de la aplicación del impuesto a los débitos y créditos, creado por la Ley Nº 25.413.

Para la defensora, "este gravamen a las tarifas constituye una nueva práctica abusiva de las empresas, que pretenden trasladar a sus clientes la aplicación de este tributo y encubrir su decisión de aumentar indebidamente los valores del servicio que suministran. Las concesionarias privadas desarrollan su actividad comercial guiadas por el afán de ganancias, sin reparar en la legalidad de su accionar, y sin que ello implique una mejor y más eficiente prestación".

En junio del año pasado, Sebastián Martín, un analista en Informática que actualmente está sin trabajo, descubrió en su boleta de teléfono un nuevo ítem que llamó su atención: 'Traslación sobre los servicios propios del impuesto a los débitos y créditos en cuenta bancaria'. Aunque el monto cobrado era pequeño -$ 0,79-, le pareció injusta su inclusión, ya que ese canon está comprendido en el débito automático al que se adhirió para abonar sus facturas. Molesto, decidió acercarse a la Defensoría del Pueblo porteña, donde se

inició una actuación. Tras diversas gestiones efectuadas ante la compañía y la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), en el mes de diciembre Telefónica desistió de proseguir cobrándole esa tasa.

"La percepción del cargo en cuestión resulta claramente ilegal", recalcó la defensora, "pues contraviene expresas disposiciones establecidas en la Ley Nº 25.561, que declaró la emergencia pública en materia social, económica, administrativa, financiera y cambiaria. Telefónica y Metrogas no pueden aplicar de manera unilateral e inconsulta este impuesto, que constituye un aumento no autorizado -y por ende ilícito- de la tarifa". Por ello, recomendó a las empresas que eliminen de la facturación el mencionado impuesto y reintegren los montos que se hubieran percibido bajo ese concepto.

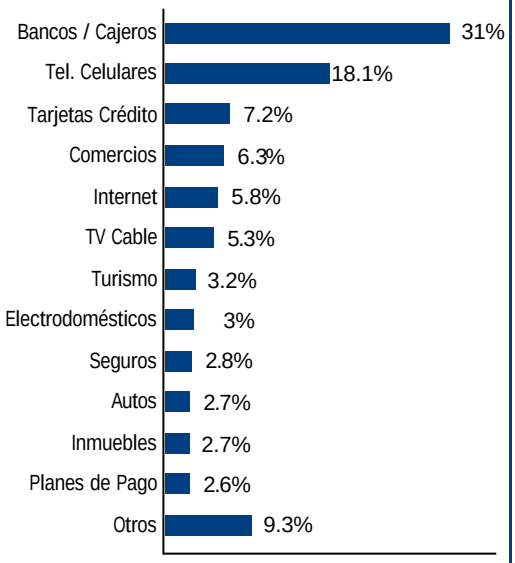
Un atropello tras otro

Los problemas entre consumidores y empresas comerciales ocupan el tercer escalón en la lista de demandas de los porteños, con el 9,1% de las denuncias. Los abusos y las deficiencias administrativas de los bancos y el mal funcionamiento de los cajeros automáticos encabezan este rubro, con el 31%, seguidos por los reclamos contra las compañías de teléfonos celulares (18,1%), las tarjetas de crédito (7,2%), los comercios en general (6,3%), las empresas proveedoras de Internet (5,8%), la TV por cable (5,3%) y las empresas de turismo (3,2%).

A finales del 2001, la ombudsman había solicitado a la Justicia que declare inconstitucional el "corralito financiero", que restringía la extracción de dinero en efectivo de las cuentas bancarias. Oliveira fundamentó su pedido en que "no es admisible que el Poder Ejecutivo Nacional, por medio de un decreto de necesidad y urgencia, altere el derecho adquirido por ley del depositante de hacerse con el dinero en efectivo que colocó en la entidad financiera al vencimiento de la operación".

Posteriormente, y a raíz de numerosas denuncias efectuadas por los vecinos, la ombudsman porteña exhortó a los bancos Río de la Plata, Galicia, Sudameris, Francés y Boston a que se abstengan de efectuar el cobro de cargos por reserva de fondos y/o gastos por gestión de cobranza, y procedan a reintegrarle a sus clientes usuarios de tarjetas de crédito las sumas de dinero facturadas que entrañen doble imputación de intereses. En los considerandos de su resolución, Oliveira señaló que "las tasas de interés establecidas por las entidades bancarias son consideradas por la jurisprudencia reinante como usurarias y abusivas. Pese a que estas imputaciones se perciben con la presunta finalidad de solventar las diligencias realizadas para hacer efectivo el pago de obligaciones por parte de los deudores que se encuentran en mora, son liquidadas aún a aquellos clientes que abonan en el día inmediato posterior al vencimiento, plazo que no da lugar a la iniciación de ningún tipo de actuación por la entidad bancaria,

Quejas de Consumidores y Usuarios
Año 2002



Fuente: Atención de quejas
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires

principalmente si ésta debe esperar el plazo de compensación y acreditación para saber si el resumen fue abonado o no, lo que constituye una nueva expoliación a los consumidores de estos servicios", concluyó.

La Defensoría del Pueblo también reclamó a las empresas Movicom, Unifon y CTI Móvil que dejen de alterar, de forma unilateral, las cláusulas estipuladas en los contratos oportunamente celebrados con los usuarios de teléfonos celulares, facturando a sus clientes 'gastos administrativos' pactados sin cargo durante su vigencia. La imputación de estos cargos provocó, en algunos casos, un aumento exorbitante en la tarifa mensual del servicio.

Para Oliveira, esas modificaciones tarifarias "fueron impuestas arbitrariamente por las empresas prestadoras del servicio, que abusaron de la posición dominante ante sus clientes y no cumplieron con lo pactado originariamente, en clara violación a los derechos de los usuarios que se encuentran claramente garantizados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en la Ley Nº 24.240, de Defensa al Consumidor".

Pese a la ineficacia de los funcionarios públicos y a las deficientes políticas oficiales, los ciudadanos continúan manifestando sus inquietudes y exigen el cumplimiento de sus derechos cada vez con más fuerza. Cabe esperar que las autoridades se hagan verdadero eco de este clamor, y comiencen de una vez por todas a satisfacer esas demandas.

Pablo Gabriel Fernández

Relevamiento de las calles de Buenos Aires

CUADRA POR CUADRA

Ver las cosas a través de los ojos del vecino: ese será el leit motiv del programa Cuadra por Cuadra, que a partir de abril próximo será implementado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, y que tendrá como objetivo el relevamiento exhaustivo de cerca de 48.000 cuadras porteñas.

En una primera etapa el trabajo de la Defensoría estará orientado al armado de una radiografía detallada de la estructura de la ciudad -el arbolado, la señalización, la iluminación, el estado de las aceras, los cordones y las ochavas-, la idea es que posteriormente los vecinos complementen el diagnóstico con sus inquietudes, sus reclamos y sus sugerencias, a través de entrevistas realizadas por la Unidad Ejecutora del programa y de la participación de Organizaciones No Gubernamentales vinculadas a cada barrio.

"Nosotros ya contamos con un panorama 'estadístico' de la ciudad, elaborado por cada uno de los organismos que dependen del Ejecutivo porteño: sabemos cuántos árboles hay y qué cantidad de espacios verdes; conocemos el número de escuelas y de hospitales por distrito; tenemos un censo de población", señaló Héctor Masquelet, secretario general de la Defensoría. "Pero ninguno de esos datos nos habla de las necesidades del vecino que camina a diario por Buenos Aires; porque son datos desde el Estado, que es el que presta el servicio. La idea es elaborar un panorama viendo lo que los vecinos ven todos los días", agregó.

Una vez completo, el diagnóstico de Cuadra por Cuadra actuará como un complemento para las denuncias que cada ciudadano efectúa en forma particular en la Defensoría, y que tienen un crecimiento sostenido desde hace dos años (ver nota de tapa). "Hay que tener una visión general de cada problema, que respalde el reclamo individual del vecino; eso le dará más entidad a la queja", explicó Masquelet. Además de los aspectos estructurales de la ciudad, el relevamiento de Cuadra por Cuadra tendrá en cuenta factores que no se observan a simple vista, como la contaminación sonora, el impacto del tránsito pesado y las probabilidades de que una zona se inunde. También se denunciarán en forma inmediata aquellas situaciones que puedan implicar un riesgo para las personas.

Hasta ahora, la Defensoría actuaba en base a la información que surgía de las actuaciones iniciadas por los porteños, o de oficio en casos que cobraban fuerte notoriedad pública. El programa Cuadra por Cuadra saldrá a buscar la información por toda la ciudad y la volcará a una base de datos que estará disponible para ser consultada en cualquier

Anclajes móviles no permitidos que pueden provocar accidentes

Macetas antirreglamentarias y ejemplares no permitidos (ficus)

Puesto de flores que excede las medidas reglamentarias y ocupa la vía pública

momento. "Hay que tener en cuenta que no toda la gente tiene acceso a la Defensoría del Pueblo: en principio, porque no todos conocen las funciones del organismo; pero además, porque no todos los vecinos que viven en la ciudad tienen acceso a un teléfono, a una computadora, o la posibilidad de viajar para hacer una queja personalmente", consideró Matías Blasco, colaborador del programa. El relevamiento dará también pruebas concretas de la eterna disparidad entre la zona norte y la zona sur de la ciudad, y permitirá tomar medidas tendientes a eliminar las diferencias.

La Unidad Ejecutora contará para la elaboración del diagnóstico con un Sistema de Información Geográfico provisto por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; en esa plataforma informática se ingresarán los datos recogidos por los miembros del programa, método que permitirá tener acceso a las cifras por tema y por zona. Una vez realizado el relevamiento de las 48.000 cuadras, se pasará a una segunda etapa en la que están programadas más de 900 entrevistas con vecinos. Para el éxito del programa es imprescindible profundizar el diálogo con los vecinos, verdaderos conocedores de los problemas cotidianos de su barrio. Además, las ONGs (Organizaciones No Gubernamentales) barriales tendrán un rol importante en el diagnóstico, y serán convocadas por el Consejo Multisectorial de Organizaciones Sociales (CoMO) de la Defensoría para brindar su visión sobre la problemática cotidiana de cada barrio.

"Hay una demanda que fluctúa según el momento del año y la situación del país -explicó Masquelet-. Si aumentan las tarifas de la luz, recibimos muchas denuncias sobre ese tema. Si se inunda la ciudad, las quejas vienen por ese lado. Si hay un recorte como el del 13 por ciento, los reclamos tienen que ver con el recorte. Pero hay otra demanda que tiene que ver con la realidad sociopolítica de cada barrio, y que muchas veces no se ve claramente si sólo contamos con la denuncia del vecino". Cuadra por Cuadra intentará identificar los problemas zonalmente.

El programa ya fue testeado en algunas veredas de la ciudad de Buenos Aires elegidas al azar: es el caso de la cuadra de José María Moreno entre el 300 y el 400, en el barrio porteño de Caballito (ver fotos). Se evaluó el estado de la acera, el cordón y la calzada; la existencia de señales de tránsito, de columnas de iluminación y de elementos publicitarios; la higiene y el arbolado; entre otros aspectos. Los representantes de la Defensoría encontraron en esa cuadra un muestrario completo de infracciones: ocupación no permitida de la vía pública, publicidad clandestina, falta de árboles, instalación clandestina de aires acondicionados, exceso en las medidas de kioscos de revistas y de flores, violación de la línea de fachada, instalaciones aéreas de cables. "Pero la idea no es sólo detectar infracciones: también queremos asegurarnos de que la legislación esté bien hecha, de que lo que establece la ley sea conveniente para los ciudadanos, sea práctico y no engorroso en su cumplimiento", dijo Masquelet. Y agregó: "Si una ley es engorrosa, poco clara, acaba por volverse obsoleta; nadie la respeta y acaba por fomentar la corrupción entre los funcionarios encargados de hacerla cumplir".

A medida que los resultados del relevamiento estén listos, podrán consultarse en la página que la Defensoría del Pueblo tiene en Internet (www.defensoria.org.ar). Además, los ciudadanos podrán hacer llegar sus inquietudes, sugerencias y quejas al correo electrónico cxc@defensoria.org.ar.

Silvina Paula Seijas

El revelador informe de la Defensoría advierte el peligro

DERRUMBE DE BALCONES EN LA CIUDAD

Enero de 2003 terminó con la caída de balcones o la mampostería del frente de nada menos que seis edificios en los barrios de Palermo, San Telmo, Once y el Microcentro. Todos estos casos, en los que por milagro no hubo que lamentar víctimas, confirmaron los riesgos advertidos reiteradamente por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, que entre septiembre de 2000 y marzo de 2001 realizó el único relevamiento que existe sobre el tema en el ámbito porteño.

En aquella oportunidad, personal de la Defensoría recorrió 3.320 cuadras de Monserrat, San Telmo, Constitución, Palermo y Colegiales, donde se observaron 1.694 inmuebles con algún tipo de daño, de los cuales 145 revestían un potencial riesgo para los transeúntes. Los principales problemas detectados fueron revoques desprendidos, rajaduras, ramas y malezas creciendo libremente en las grietas, molduras sueltas en las cornisas y balcones semidemolidos. Uno de esos 1.694 inmuebles era el de Humberto Primo 767, cuya fachada continuó deteriorándose por más de dos años hasta su posterior desmoronamiento, el pasado 21 de enero, sin que las autoridades de la ciudad tomaran ningún recaudo para evitarlo.

Concluido el estudio, la Defensoría notificó de las anomalías tanto a los Centros de Gestión y Participación número 1 y 3, con competencia en los barrios relevados, como a la Dirección General de Guardia de Auxilio y Emergencias y la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro. A solicitud de este último organismo, la Guardia de Auxilio y Emergencias remedió los 145 casos señalados como peligrosos, pero nada se hizo con los restantes 1.549 "por no contar con personal necesario para dicha tarea".

Un año antes de que la Defensoría diera inicio a su relevamiento, en septiembre de 1999, la Legislatura porteña había sancionado la ley 257, que establece que los consorcios de las construcciones con más de diez años de antigüedad debían tramitar un certificado de conservación del estado de balcones, barandas, ménsulas, balaustres, carteles, letreros, maceteros y revoques. Según esa norma, cuyo cumplimiento debía hacerse efectivo antes del 19 de agosto de 2001, los propietarios tenían que acreditar haber llevado a cabo una inspección técnica con la siguiente periodicidad:

- Para los edificios de 10 a 20 años, cada diez años.
- Para los de hasta 34 años, cada ocho.
- Para los de hasta 50, cada seis.
- Para los de hasta 71, cada cuatro.
- Para los de más de 72, cada dos.

Como la ley también establece que los propietarios debían pagar la inspección a cargo de un arquitecto y, en caso de ser necesario, realizar las refacciones que requiera la construcción, numerosos vecinos se acercaron a la Defensoría manifestando su imposibilidad de afrontar esos gastos. "A raíz de esos reclamos, en diciembre de 2001, la Defensoría emitió la resolución 4214/01, a través de la cual solicitamos a la Dirección General de Fiscalización, Obras y Catastro la habilitación de una oficina que atendiera a los propietarios que estuvieran desempleados, subocupados o de bajos ingresos, como jubilados y pensionados

Foto: Pablo de León

Balcones y cornisas en mal estado

Foto: Pablo de León

La Defensoría realizó un relevamiento de balcones con riesgo

exentos de la tasa de Alumbrado, Barrido y Limpieza por el monto de sus haberes -dice Eduardo Fachal, ex jefe de Interés Ciudadano de la Defensoría y flamante subsecretario General del organismo-. También le pedimos que diera intervención a la Guardia de Auxilio y Emergencias para que en esos casos fueran los profesionales de la ciudad quienes certificaran si el estado de sus propiedades representaba algún peligro. Sin embargo, sin considerar la crisis económica existente, ninguna de nuestras recomendaciones fueron tenidas en cuenta".

A causa del masivo incumplimiento de la normativa -al 19 de agosto de 2001 sólo se habían recibido poco más de tres mil certificados-, el Ejecutivo porteño mandó 20 mil intimaciones a los inmuebles de más de 72 años, aunque no lo hizo con aquellas construcciones de menor antigüedad con "deterioros manifiestos" ante la imposibilidad material de realizar las debidas verificaciones. Hasta enero último, apenas respondieron cinco mil consorcios y de ellos sólo la mitad pudo certificar que sus edificaciones están en buen estado. En la ciudad hay 15 mil propiedades de más de 72 años, lo que implica que tres de cuatro edificios antiguos no realizaron las inspecciones obligatorias del estado de sus balcones y fachadas .

En el caso de incumplimiento, la ley 257 establece que "se procederá a la inspección, mantenimiento y/o restauración de los elementos verificados según corresponda, gozando la Administración de las prerrogativas descriptas en el Artículo 6.4.1.5 del Código de Edificación". Dicho en otras palabras, ese artículo permite al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires "ejecutar los trabajos por administración y a costas de aquél, sin intimación previa y sin perjuicio de disponer las clausuras que fueran necesarias". La nueva norma también contempla "la aplicación de las penalidades establecidas para las faltas contra la seguridad, el bienestar y la estética urbana".

Sin embargo, en declaraciones al diario La Nación del 14 de enero de 2003, el director general de Fiscalización, Obras y Catastro, Norberto D'Andrea, adjudicó el fracaso de la normativa a que "no prevé las sanciones" que el Ejecutivo pidió que se aplicaran a quienes no presenten el certificado de conservación. Aunque por otra parte, admitió que cualquier pena monetaria hubiese sido "inviable, dado que las casas más antiguas se encuentran en el sur de la ciudad, donde la mayoría de los vecinos no puede pagar a un profesional -que hace dos años cobraba entre 200 y 300 pesos por la verificación- y menos costear los gastos". D'Andrea también remarcó que si bien la ley contemplaba la instrumentación de créditos blandos para los propietarios que debían realizar obras de conservación, luego "pasó lo que pasó (N de la R: en clara alusión a la crisis económica del último año) y nadie hizo nada".

Ante esta situación, sumado a los seis derrumbes ocurridos a inicios de 2003, el 28 de enero pasado la Defensoría del Pueblo presentó una nueva resolución, la 422 / 03, que además de pedir que se dé cumplimiento a la anterior, recomienda a la Dirección General de Fiscalización, Obras y Catastro:

- Realizar un plan de inspecciones de inmuebles intimando a los propietarios cuyos frentes y balcones presentan deterioros manifiestos
- Establecer severas sanciones a los propietarios de inmuebles que, estando en condiciones materiales de hacerlo, no cumplan con la norma.

En coincidencia con esta solicitud, para marzo de 2003, la Defensoría tiene previsto un nuevo emprendimiento que puede contribuir a encontrarle una solución al problema. "Se trata del programa Cuadra por Cuadra (ver página 16), que nos va a permiitir conocer la mayoría de los problemas de los porteños -señala Fachal-; y una de las cosas que vamos a poder observar es justamente el estado de los balcones, información que luego pondremos a disposición del Gobierno de la ciudad. A todas nuestras recomendaciones, el Ejecutivo respondió que no contaba con presupuesto, pero nosotros creemos que siempre hay alternativas. Lo que falta es voluntad de ejercer su indelegable función de controlador".

Sergio Núñez

Las denuncias contra Aguas Argentinas

CUANDO LAS AGUAS BAJAN TURBIAS

Napas freáticas que continúan subiendo; vecinos que sufrieron incrementos tarifarios de entre un 100 y un 1000 por ciento después de que se les instalaran medidores; aumentos encubiertos en la facturación: tras diez años de concesión, la empresa Aguas Argentinas se ubica en el segundo puesto entre las empresas de servicios que más quejas recibieron durante el año 2002, según los reclamos presentados por los ciudadanos en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Sobre un total de 1823 actuaciones iniciadas por disconformidad con algún servicio público, 463 tienen como protagonista a Aguas Argentinas.

Una resolución de la Defensoría del Pueblo resalta las irregularidades del servicio que presta Aguas Argentinas y ya hay usuarios que presentaron denuncias judiciales. No sólo las quejas de los usuarios por la mala calidad de la prestación y por los constantes aumentos indican que la concesión debería revisarse. Según un informe realizado por el Area de Economía y Tecnología de FLACSO, "La práctica regulatoria del Estado argentino (...) se ha orientado a garantizar a la concesionaria ganancias monopólicas extra-ordinarias en un contexto de nulo riesgo empresarial. Ello se refleja en el hecho de que Aguas Argentinas SA obtuvo una rentabilidad sobre patrimonio neto promedio del 23,4% en el período 1994-1999 mientras los parámetros sectoriales para una rentabilidad 'razonable' se encuentran entre el 6,5% y el 12,5% en Estados Unidos, y entre el 6% y 7% en Gran Bretaña".

Para los profesionales de FLACSO, el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) tampoco se encuentra en las mejores condiciones para funcionar como órgano de contralor: "El ETOSS regula el desempeño de una única firma y se financia mediante una proporción fija de la facturación del servicio por parte de la misma (2,67%). Ambos hechos (...) elevan considerablemente el riesgo de captura del mismo por parte de la empresa regulada, en tanto el órgano regulador no cuenta con mayores incentivos para inducir o promover una reducción de las tarifas (que, por tanto, afectaría los ingresos del concesionario y, en consecuencia, del regulador)".

"Si sólo se colocan bombas para deprimir las napas pero no se modifica el sistema cloacal para devolver el líquido al río, ¿dónde va esa agua?" (Guillermo Navarro, vecino de Villa Luro)

Viviendo sobre aguas cristalinas

Hace casi dos años que Guillermo Navarro duerme con un oído atento a la bomba de agua que, en el sótano de su edificio, trabaja sin parar. Cuando Navarro se mudó al consorcio de Juan B. Justo y Cervantes, en el barrio porteño de Villa Luro, no imaginó lo que le esperaba: por causa de las ya tristemente célebres napas freáticas, el sótano del edificio se inunda constantemente. "Las bauleras están inutilizadas, hay olor a humedad todo el tiempo, y vivimos pendientes de las instalaciones de gas, luz y teléfono", relató este vecino a Buenos Aires. Los medidores de los servicios están instalados en el mismo lugar que a diario despierta amenazado por el agua, y Navarro y sus pares ya tuvieron que invertir más de 300 pesos en cambiar el cableado telefónico "desde el sótano hasta el primer piso, porque estaban todos sulfatados".

El problema en el edificio de Juan B. Justo 7631 se inició hace más de cuatro años, pero inicialmente los consorcistas le restaron importancia. En el sótano funcionaba una pequeña bomba que extraía el agua;

luego tuvo que ser reemplazada por una bomba más grande. "La frase que más escuché en todo este tiempo es 'nosotros con las napas no tenemos nada que ver'", señala Navarro. La misma respuesta recibió de Aguas Argentinas, del Gobierno de la Ciudad y del ETOSS. Ahora Navarro y otros cientos de porteños que sufren el acoso de las napas freáticas están a la espera de la instalación de bombas que dispuso la Legislatura a partir de la sanción de la Ley de Emergencia Hídrica, en octubre del año pasado. La norma fomenta, además, el uso industrial y comercial del líquido proveniente de las napas -siempre que no involucre el consumo humano-. "Son decisiones políticas que alguien tiene que tomar -reflexiona Navarro-, es una cuestión de infraestructura. Si sólo se colocan bombas pero no se modifica el sistema cloacal para devolver el líquido al río, ¿dónde va esa agua? A las napas de otros barrios, seguramente".

Muchos vecinos de los barrios de Flores, Floresta, Mataderos y Villa Lugano sufrieron incrementos de hasta 1000% en sus facturas cuando Aguas Argentinas decidió sacarlos del régimen de tarifa fija y colocarles un medidor.

Un sistema desmedido

Irene Pérez pagaba cada bimestre cerca de 21 pesos de agua. Pero por el bimestre 27 de febrero/ 28 de abril de 2002, la empresa Aguas Argentinas le facturó 138,14: 560 por ciento más. José Benvenuto, que por el bimestre 14 de agosto/ 13 de octubre de 2001 pagó 30 pesos, sufrió un incremento del 1189 por ciento cuando Aguas Argentinas le facturó 388,92 pesos para el bimestre 20 de febrero/ 21 de abril de 2002. Y la facturación de Rita Di Salvo creció en un 4510 por ciento: de 22 pesos bajo el régimen de tarifa fija, trepó a 1014,22 pesos para el bimestre 23 de enero/ 24 de marzo de 2002. Estos y otros vecinos de los barrios de Flores, Floresta, Mataderos y Villa Lugano fueron cambiados del régimen de tarifa fija al de servicio medido por decisión de la concesionaria, y aunque los vecinos fueron informados de las modificaciones técnicas a realizarse, su denuncia ante el ETOSS indica que no recibieron información sobre las consecuencias que la instalación de los medidores podría traer aparejadas.

Efraín Crapanzano paga por bimestre diecisiete veces más de lo que debería: La empresa le factura el consumo de su cochera como si se tratara de una unidad independiente del departamento en el que vive, y nivela su consumo real de 40 centavos con la Tarifa Mínima Básica, que es 7,33 pesos.

El decreto 999/92 del Poder Ejecutivo de la Nación, que regula la concesión de Aguas Argentinas, establece que el régimen medido es obligatorio para usuarios no residenciales y comercios de venta de agua en bloque. Pero cuando se trata de usuarios residenciales, la cuestión se torna compleja: según el decreto, el cambio a régimen medido puede hacerse "a opción del concesionario", o "a opción de los usuarios". "La doble opción establecida (...) es insostenible -indica una resolución que la Defensoría del Pueblo porteña emitió a raíz de las numerosas denuncias recibidas- ya que de ese modo, en rigor, se está negando al usuario la posibilidad de permanecer en el sistema de facturación que le pertenece por definición normativa, el de cuota fija". El ente regulador reconoció la injusticia que subyace a la medida tomada por Aguas Argentinas, al señalar en un informe que "aproximadamente el 70 por ciento de los inmuebles comprendidos en el operativo en

cuestión corresponden a usuarios residenciales con viviendas de características económicas y en una zona de bajo nivel de ingresos (...) y, considerando la situación económica imperante, muchos de los inmuebles de las zonas referidas carecen de un adecuado mantenimiento edilicio y de sus instalaciones internas".

"La situación reseñada trajo como consecuencia que el cambio de sistema de facturación, en muchos casos, significara incrementos de entre el 100 y el 1000 por ciento -continúa el informe del ETOSS-, cuyo monto supera el ingreso del grupo familiar, evidenciando que dichas facturas no reflejan el real consumo, sino pérdidas en las instalaciones internas". A partir de los relevamientos efectuados, el ente regulador aconsejó la suspensión transitoria del sistema de medición a los usuarios residenciales, hasta tanto Aguas Argentinas verifique el estado de las instalaciones internas. Pero Aguas Argentinas continúa reclamándoles a los vecinos de Flores, Floresta, Mataderos y Villa Lugano el importe registrado a partir de la medición del servicio, que figura como "deuda" en las facturas que reciben cada dos meses.

Cuando Aguas Argentinas factura el consumo de manera conjunta a todo un consorcio de propietarios, viola un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que anuló las resoluciones del ETOSS que autorizaban la medición global del servicio de aguas y cloacas.

Unidad complementaria, facturación disfuncional

Efraín Crapanzano vive en el barrio de La Boca, en un edificio de Pi y Margall al 800, donde también es dueño de una cochera. Desde el cuarto bimestre del 2001, Aguas Argentinas decidió suspender -sin previo aviso- la facturación conjunta de las cocheras de ese consorcio, y comenzar a facturar individualmente el consumo de cada una. Sobre los 717,67 pesos que representaban el total consumido en las cocheras durante ese bimestre, a Crapanzano le correspondía abonar 0,43 pesos, monto equivalente a su porcentaje de copropiedad sobre las cocheras (0,06 por ciento). Sin embargo, como la Tarifa Básica Mínima está fijada en 7,33 pesos, el vecino vio incrementado el monto de su factura en diecisiete veces, teniendo que abonarlo, puesto que su cochera "está registrada como una unidad funcional y no complementaria".

Ante el reclamo presentado por Crapanzano, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires dictó una resolución en la que se recuerda que, en casos similares, el ETOSS ha señalado que el cambio de categoría para las cocheras en edificios de propiedad horizontal "carece de sustento normativo y contraviene expresas disposiciones vigentes" emitidas por el ente regulador. "En primer término corresponde delimitar qué alcance se debe dar a las cocheras particulares para definir su categoría -indica la resolución- y en este punto resulta evidente que si la unidad funcional es lo principal, la cochera es lo accesorio a ella y por lo tanto, aunque fuera nominada como 'unidad funcional' en el Reglamento de Copropiedad, no es otra cosa que un complemento de la cosa principal a la que sirve". Aunque la Defensoría consideró ilegítimo el proceder de Aguas Argentinas, la concesionaria se escudó en el Reglamento de Copropiedad del consorcio para seguir facturando la cochera como unidad funcional y no como complementaria, y Efraín Crapanzano decidió iniciar un juicio contra la empresa.

Los que pagan siempre

Aguas Argentinas no cumple con lo que ordena la justicia: ésa es la conclusión que puede sacarse tras conocer el reclamo de Gustavo Gentile, miembro del consorcio de propietarios del edificio ubicado en Tomás de Anchorena 434. Gentile realizó una denuncia en la Defensoría del Pueblo porteña porque Aguas Argentinas factura globalmente, a nombre del consorcio, los servicios que presta a cada uno de los copropietarios del edificio, teniendo que asumir entre todos el consumo de quienes se encuentran morosos respecto del pago de expensas.

Con su conducta, la concesionaria incumple lo dispuesto por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que hizo lugar a un amparo presentado por la Defensoría del Pueblo de la Nación y declaró la nulidad de las resoluciones del ETOSS que reglamentaban un sistema de medición global y pago directo por los consorcios de propietarios en los edificios sujetos al régimen de propiedad horizontal. En respuesta a ese fallo, el ente regulador requirió a Aguas Argentinas que operara el cambio de facturación, cambio que debía ser comunicado a la totalidad de los usuarios afectados. En caso de querer permanecer bajo el régimen de facturación global a nombre del consorcio, todas las unidades funcionales deben dar su aprobación; caso contrario, la concesionaria debe proceder a facturar de modo individual. Pero Aguas Argentinas aún no ha acatado el fallo de la CSJN y continúa facturando globalmente en muchos consorcios de la ciudad.

Silvina Paula Seijas