



MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
RÍO NEGRO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

RESOLUCIÓN N° 218 -DP-2012
(Actuación 75/12)

VISTO:

La presentación del Sr. Miguel Angel Ardanaz, DNI 13.251.929 mediante nota de fecha 26/03/12, en la que reclama que las exigencias respecto de la documentación para efectuar denuncias o reclamos ante la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor (OMIDUC) derivan en la no facilitación de las actuaciones ante dicho organismo municipal.

CONSIDERANDO:

Que en la presentación de referencia se reclama que se exige un número de copias de cada uno de los documentos a presentar que el presentante considera excesivo, no solo por el costo económico sino por el tiempo que ello demanda y la pérdida de agilidad y practicidad del sistema.

Que esta Defensoría del Pueblo se avocó mediante Resolución N° 85-DP-12 y se enviaron Pases N° 206 y 281.

Que en la respuesta brindada por la OMIDUC se referencia que tales exigencias están establecidas normativamente a través de la Ordenanza MSCB Nro. 881-CM-98 y en la Resolución MSCB Nro. 2776-I-2009 Art. 5.3.

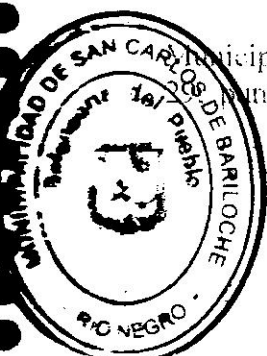
Que no debemos soslayar dicha respuesta, atento que la primer norma mencionada posee un articulado que dispone el pago de un derecho de oficina, y quiénes esta eximidos del mismo. Seguidamente habilita un libro de quejas. Recordemos que mediante el Pase N° 206-DP-12 se había consultado por *"los requisitos necesarios a efectos de radicar denuncias o reclamos en sede de su organismo (cantidad de copias, documentación necesaria, etc) y el sustento legal correspondiente de dicho requerimiento. Asimismo, solicito me informe cuáles son las medidas y/o alternativas para el caso que el denunciante no pueda procurarse los requisitos."*

Que más allá de la presentación individual y concreta que formalizara el Sr. Ardanaz, esta Defensoría del Pueblo ha recepcionado diversos comentarios de usuarios y/o consumidores que manifiestan idéntica situación.

Que no se está cuestionando la legalidad ni la legitimidad del accionar de la OMIDUC ya que queda evidenciado que lo hace al amparo de las normas descriptas.

Que independientemente de este último apartado, es claro y necesario analizar y repensar algunas prácticas que terminan derivando en la falta de agilidad, onerosidad y trabas al sistema que pretenden resguardar al usuario o consumidor; y que finalizan en la desnaturalización de la función propia para la que tiene razón de ser.

Que asimismo y dentro de lo preceptuado por la Carta Orgánica Municipal se establece en la Segunda Parte "Organización del Estado Municipal", Art. 41 dentro de las Funciones Municipales la de: *"Asegurar la permanente*



actualización de la estructura municipal, los sistemas de gestión y la capacitación de los recursos humanos”

Que dentro de los fundamentos de la Ordenanza 1749-CM-07 se establece que la Defensoría, “viene a representar los intereses de los ciudadanos, e indirectamente a mejorar el funcionamiento de la Administración Pública y los servicios públicos, generando así una nueva conciencia en la población y en los funcionarios acerca de la importancia y necesidad de respetar los derechos de los administrados.”

Que por todo ello y en uso de las atribuciones conferidas por la Ordenanza 1749-CM-07 y la Carta Orgánica Municipal (Art. 76 y ss) , Capítulo II. Art. 17 (Consumidores y Usuarios),

**LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
RESUELVE:**

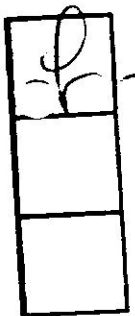
1º) **RECOMENDAR** a la OMIDUC que arbitre todas las gestiones a su alcance y se analicen los requerimientos solicitados a los usuarios y consumidores a fines brindar un servicio óptimo, efectivo y ágil a los mismos, haciendo flexibles las exigencias y adaptables a la esencia del reclamo, sin perjuicio de la legislación vigente.


2º) **COMUNICAR** la presente Recomendación a la Secretaría de la Función Pública y Control de Gestión y a la Jefatura de Gabinete, para su oportuna intervención y seguimiento.


3º) La presente Resolución será refrendada por el Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo Dr. Carlos Arrative.

4º) Tómese razón. Dése a las áreas correspondientes. Publíquese en el Boletín Oficial. Cumplido, archívese la actuación.

San Carlos de Bariloche, 09 NOV 2012




Dr. CARLOS EMILIO ARRATIVE
Asesor Letrado
Defensoría del Pueblo
San Carlos de Bariloche




Roxana Barbieri
A/C Defensoría del Pueblo
San Carlos de Bariloche