



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N°

135

SANTA FE,

07 AGO 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-106140/14;

y

CONSIDERANDO:

Que la peticionante compareció a la Defensoría del Pueblo en representación de usuarios de la empresa de transporte interurbano "Río Coronda SRL" exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/El Trébol y viceversa;

Que los reclamos refieren a: a) incumplimientos de la frecuencia horaria preestablecida, b) deterioro de las unidades, lo que conlleva no sólo desperfectos mecánicos sino ausencia de calefacción y refrigeración, c) falta de higiene en las unidades, d) transporte de pasajeros parados. Argumentando que se realizaron presentaciones ante la autoridad de control sin que se diera satisfacción a los reclamos efectuados;

Que ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a los fines de obtener de parte del organismo de control provincial, la observancia de las normas aplicables a la temática descripta;

Que por tal motivo, y en cumplimiento del protocolo de instrucción de las quejas, se remitió el Oficio N° 24733 de fecha 24/07/14 al Secretario de Servicios Públicos dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Dn. Alejandro Boggiano- exponiendo en forma detallada la problemática expuesta por la requirente y solicitando se informe con relación a la denuncia formulada y, en especial, respecto a la posibilidad de llamar a licitación el servicio de transporte público de pasajeros prestado por la empresa "Río Coronda SRL" y la caducidad de los permisos precarios que posee la misma;

Que a dicho requerimiento respondió el Director Provincial de Transporte dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Ing.



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Javier Mazzei- informando que: “Se han iniciado los trámites para regularizar los servicios de titularidad de la firma Río Coronda (denominados PP154 A Santa Fe Las Rosas, PP53 Santa Fe San Jorge y PP157 Santa Fe Coronda) y los estamentos técnicos de esta Subsecretaría realizaron las correspondientes intimaciones y se realizaron informes del cumplimiento de servicios. Asimismo se ha notificado a la empresa que debe proponer un plan de mejora de las prestaciones, y hasta la fecha la Subsecretaría NO HA DADO APROBACIÓN NI VISTO BUENO DE NINGÚN CRONOGRAMA O PLAN DE ADECUACIÓN DE LA FIRMA (SIC). Se han autorizado servicios de cobertura a otras empresas, de las cuales adjunto planillas, para cubrir servicios en tres trazas que coinciden con Río Coronda (Santa Fe - El Trébol, Santa Fe - Carlos Pellegrini y Santa Fe - Coronda). Los servicios comienzan esta semana, y si bien los servicios son iniciados de inmediato, la aceptación por parte de la población está sujeto a que tomen conocimiento de estos servicios, para lo cual se ha solicitado a las empresas una especial dedicación en la difusión de los mismos”;

Que en fecha 04/08/14 la Asociación Transporte Automotor de Pasajeros (A.T.A.P.) interpuso una solicitud de audiencia con el señor Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- a los fines de tratar la “difícil situación por la que está atravesando nuestra asociada Empresa Río Coronda SRL” y la “sucesión de hechos que desencadenaron la situación del otorgamiento de horarios provisorios a Empresa Espiga de Oro SA (asociada a esta entidad) y a Empresa Ciudad de Gálvez SRL (ex asociada a esta entidad)”, la que se concretó en fecha 06/08/14 con la presencia del titular de la firma denunciada, lo que motivó la reserva de las actuaciones por el término de 60 días a los fines de efectuar el seguimiento de la prestación del servicio;

Que en fecha 29/08/14 la denunciante se presentó nuevamente ante este organismo, exponiendo acerca de nuevos hechos acaecidos en la prestación del servicio y de la reunión llevada a cabo con el Director Provincial de Transporte, en la que se les informó respecto de la renovación de licencias a la empresa Río Coronda (sic);

Que en fecha 09/09/14 el Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Leiva- se comunicó con el Secretario de Servicios Públicos dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Dn. Alejandro Boggiano- quien detalló que se encontraba implementando una solución integral que implicaría la revisión de los recorridos y el aporte por parte de la empresa Río Coronda SRL de unidades en condiciones;

Que en fecha 15/10/14 se remitió al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- el Oficio N° 28566, mediante el cual se requirió información relativa al estado de trámite de la regularización de los servicios prestados por la empresa Río Coronda SRL, al plan de mejoras propuesto, y a lo resuelto respecto a los permisos precarios otorgados;

Que en fecha 20/10/14 se remitió al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- el Oficio N° 28583, mediante el cual se lo notifica de las nuevas presentaciones recepcionadas en esta Defensoría del Pueblo, y ampliatorias en el marco del Oficio N° 28566;

Que mediante Nota N° 3163/14 recibida el 24/10/14, el funcionario requerido detalló que *“La empresa Río Coronda SRL ha incorporado dos unidades para prestar servicios en los corredores Santa Fe – Sa Pereira - Las Rosas y Santa Fe – Sa Pereira – Cañada Rosquín – San Jorge, lo cual según informes de los inspectores, ha permitido reducir el grado de incumplimiento de los horarios. Los servicios de Ciudad de Gálvez SRL no han sido interrumpidos y se siguen prestando con alto nivel de confort y eficiencia. Los servicios de El Lucero SRL eran de tipo experimental, por 60 días, y atento a que el empresario decidió no continuar con su prestación, el mismo quedó desobligado a continuar en el corredor. No se han recibido nuevas denuncias en cuanto a incumplimientos en esos horarios. Los servicios de Espiga de Oro SRL en el corredor de la Ruta Nacional 11 tampoco han sido interrumpidos y se prestan con normalidad a la fecha. Respecto a los trámites de caducidad, los mismos han sido revisados por la Dirección de Asuntos Jurídicos, y se han realizado recomendaciones para evitar planteos de nulidad por parte de la empresa, lo cual ha demandado un tiempo adicional al trámite administrativo. Dos de los tres trámites están en estado de Resolución en la Subsecretaría de Transporte”;*



Provincia de Santa Fe

Defensoría del Pueblo

Que mediante Oficio N° 28595 de fecha 28/10/14 se solicitó al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- información relativa las unidades que componen la empresa Río Coronda SRL, el estado de las actuaciones administrativas correspondientes a las caducidades de los permisos precarios N° 153, 154 y 157, y las medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los pasajeros. Dicho requerimiento no fue respondido por el citado funcionario;

Que en fecha 03/11/14 el señor Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- expuso en reunión con el Secretario de Servicios Públicos dependiente del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente -Dn. Alejandro Boggiano- su preocupación por la falta de soluciones de fondo a la problemática denunciada e insistiendo respecto a la responsabilidad que le cabe a dicho organismo respecto al control de las empresas prestatarias del servicio de transporte público de pasajeros;

Que habiendo constatado que a través del Decreto N° 5345/14 se autorizó la transferencia de la explotación del servicio de transporte público de pasajeros correspondiente a los permisos precarios N° 157 y 241, de la empresa Río Coronda SRL a la empresas Espiga de Oro SA, en el tramo Coronda – Santa Fe y viceversa; y dado se recibieran nuevas denuncias en los tramos prestados por la empresa Río Coronda SRL, en fecha 26/02/15 se remitió el Oficio N° 28881 a la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat- solicitando información respecto a las actuaciones obrantes en esa dependencia a los fines del seguimientos de las mismas;

Que ante la falta de respuesta por parte de la funcionaria prealudida y la continuidad de las denuncias ciudadanas por la deficiente prestación del servicio público de pasajeros por parte de la empresa Río Coronda SRL, esta Defensoría del Pueblo, en el marco de las funciones que tiene asignadas, entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática *in exámine*;

Que en forma liminar se advierte moderación en la función de contralor que le compete a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe, con



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

relación a la problemática denunciada. Ello queda de manifiesto en la permanencia en el tiempo de los inconvenientes denunciados por los usuarios del servicio de transporte prestado por la empresa Río Coronda SRL, y que han sido reconocidos por los funcionarios intervinientes en la instrucción de las presentes actuaciones;

Que deviene necesaria la transferencia de la explotación del servicio de transporte público de pasajeros de la empresa Río Coronda SRL a la empresa Espiga de Oro SA en los tramos Santa Fe – Coronda – Larrechea y viceversa (Permisos Precarios N° 157 y 241) autorizada mediante el Decreto N° 5345 de fecha 30/12/14;

Que sorprende que en el mencionado Decreto se afirme en el Considerando sexto que: *“la firma Transporte Río Coronda SRL ha prestado ininterrumpidamente estos servicios, con total apego a las normas y satisfacción de los usuarios”*, lo cual se contradice con las afirmaciones de los funcionarios del área de transporte obrantes en estos actuados;

Que, por lo demás, en el desarrollo de la instrucción de la queja no se advierte que el organismo de control provincial haya aplicado sanción alguna contra la empresa prealudida, a pesar de la abundante prueba testimonial, fotográfica y filmica que fuera aportada por la denunciante a este organismo y que fuera puesta en conocimiento del Director Provincial de Transporte y del Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe, no sólo por esta Defensoría del Pueblo sino también por los propios usuarios afectados;

Que lo antedicho resulta reprochable, por cuanto es función del Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, y por ende de los funcionarios de jerarquía inferior que de él dependen, asistir al Gobernador en lo atinente a la prestación de servicios públicos a cargo del Gobierno de la Provincia o concesionados por el mismo, promoviendo en general el desarrollo de los servicios públicos, su concesión y efectuar su fiscalización de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución Provincial, y en la elaboración y ejecución de la política provincial de transporte de pasajeros



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

y cargas, promoviendo la integración regional, y administrando los servicios creados o a crearse (conf. Art. 26° e incisos 7° y 16° de la Ley de Ministerios N° 12817/2007);

Que conforme lo dispone la Ley N° 2499 en su artículo 2°, es la Dirección General de Transporte quien “...tendrá a su cargo la aplicación del presente régimen y. con excepción del otorgamiento de concesiones o permisos, caducidad o transferencia de las mismas, resolverá en todos los demás casos”, por lo cual recae bajo su competencia la fiscalización del servicio público de transporte, como es en el caso que nos ocupa;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte de la Directora General de Transporte de Pasajeros dependiente de la Dirección General de Transporte de la Provincia -Dra. Ana Calvat- se subsume no sólo en lo dispuesto en el artículo 39° de la Ley 10396: “Los informes o documentos previstos en el inciso a) del artículo anterior, deberán ser remitidos en un plazo máximo de quince días a partir de que se soliciten. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que a juicio del Defensor del Pueblo así lo aconsejen”; sino en el deber de colaboración establecido por el artículo 48° de la Ley 10396: “Todos los organismos públicos estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, a la Defensoría del Pueblo en investigaciones e inspecciones”, y activando de este modo lo detallado por el artículo 50° de la ley antedicha: “La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables con respecto a lo establecido en el artículo 39, podrá ser considerado por el Defensor del Pueblo como entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando esta circunstancia en su informe ordinario o extraordinario, en su caso, a la Sesión Conjunta de ambas Cámaras”;

Que en mérito a ello, y en cumplimiento de las funciones de protección de los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad, resulta necesario efectuar recomendaciones en el marco de lo normado por la Ley N° 10.396;

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Nº 132/14 (D.P.) de fecha 22 de abril de 2014, que dispone la suscripción en forma conjunta por la Defensora Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes -Dra. ANALIA ISABEL COLOMBO y el Defensor del Pueblo Adjunto - Zona Norte -Dr. LUCIANO LEIVA- de las Resoluciones que emita la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, hasta tanto se designe Defensor del Pueblo titular;

POR ELLO;

LA DEFENSORA PROVINCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Y
EL DEFENSOR DE PUEBLO ADJUNTO – ZONA NORTE

RESUELVEN:

ARTICULO 1º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que fiscalice en forma minuciosa y rigurosa el cumplimiento de la normativa vigente con relación a las frecuencias horarias, el estado de las unidades de transporte de pasajeros y condiciones de aseo de las mismas, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, de modo que se satisfaga la prestación del servicio público de transporte de pasajeros por parte de la empresa “Río Coronda SRL” en el tramo Santa Fe/El Trébol y viceversa, con regularidad, continuidad y obligatoriedad.-

ARTICULO 2º: Recomendar a la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe que evalúe la posibilidad de controlar el cumplimiento de las frecuencias horarias de la unidades prestatarias del servicio, a través del sistema monitoreo de posicionamiento geográfico de las mismas; y la consecuente implementación del sistema que permita conocer al usuario en tiempo real el arribo a las paradas de las unidades de transporte.-


ARTÍCULO 3º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Director



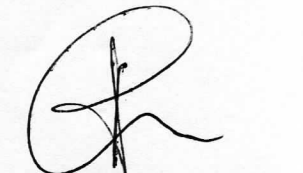
Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; a la señora Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat- y a la interesada.

ARTICULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.



LUCIANO LEIVA
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO
ZONA NORTE
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



Dra. ANALÍA I. COLOMBO
DEFENSORA PROV. DE NIÑAS,
NIÑOS Y ADOLESCENTES
A/C DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE