



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCION N° 187
SANTA FE, 28 OCT 2015

VISTO:

Las presentaciones efectuadas y que tramitan por Expedientes N° 01004-81194/11 y glosados 01004-86850/12 y 01004-87480/12; 01004-86431/12; 01004-98618/13 y glosados 01004-98771/13; 01004-98765/13 y 01004-98770/13; 01004-106466/14; 01004-108984/14 y 01004-117548/15; y

CONSIDERANDO:

Que la totalidad de las quejas constitutivas de la presente resolución refieren a usuarios de la empresa de autotransporte público de pasajeros “CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.”, quienes exponen diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo/Santo Tomé/Santa Fe/La Guardia/Colastiné Norte/Colastiné Sur/San José del Rincón/Arroyo Leyes/Paraje Los Zapallos, y viceversa;

Que los reclamos refieren, entre otros, 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) maltrato por parte de los choferes; e) insuficiente número de puestos de recarga de tarjetas en la ciudad de Santa Fe -sólo 10-;

Que los reclamos datan del año 2011 a esta parte, y ante la persistencia de las falencias denunciadas, solicitan 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 -que se realizó en forma individual y cronológica- se remitieron sendos Oficios N° 22438 de fecha 09/01/12 y reiteración N° 22501 de fecha 16/02/12 a la Directora Provincial de Transporte de Pasajeros dependiente de la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe exponiendo en forma detallada la problemática expuesta y solicitando se informe



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

con relación a la denuncia formulada;

Que a dicho requerimiento respondió el Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe en fecha 28/03/12, en informe que se halla incorporado al Expediente N° 01004-81194/11;

Que a tenor de respuesta oficial recibida, se remitieron nuevos requerimientos de información a través de los Oficios N° 22624 y 22674 de fechas 19/04/12 y 15/05/12, respectivamente, los cuales motivaron la respuesta de fecha 21/06/12, en informe que se halla incorporado a las actuaciones mencionadas ut supra;

Que en fechas 29/08/12 y 11/10/12 se solicitó información complementaria mediante Oficios N° 22932 y 23039, respectivamente, respondiendo en fecha 28/11/12 mediante nota en la que se informa la aplicación de una multa a la empresa denunciada, y obrante en el Expediente N° 01004-86850/12;

Que luce en el Expediente N° 87480/12 la presentación de fecha 16/05/13 mediante la cual usuarios del servicio prestado por “CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.” comunican la continuación de los inconvenientes en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros y solicitan nueva intervención de este organismo;

Que a raíz de ello se remitieron nuevos Oficios N° 23654 y 23922 de fechas 28/06/13 y 30/07/13, respectivamente, al Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe, respondiendo en fecha 30/08/13, mediante nota obrante en el Expediente N° 01004-87480/12;

Que en fecha 10/10/13 el Defensor del Pueblo Adjunto -Dr. Luciano Leiva- se reunió con el funcionario provincial precitado quien se comprometió a recabar la información pertinente y actuar en su función de contralor, ofreciendo la posibilidad de reunirse con los vecinos afectados;

Que ante la falta de concreción de lo acordado, en fecha 11/04/14 se



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

remitió el Oficio N° 24437 al Ministro de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, sin que se verificara respuesta alguna de parte del funcionario aludido;

Que, asimismo, en los Expedientes N° 01004-98618/13 y glosados, 01004-105140/14, 01004-106466/14 y 01004-108984/14 en fecha 15/10/14 -del mismo tenor por similitud en la problemática y empresa denunciada-, se remitieron al Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- los Oficios N° 24222 de fecha 21/11/13, N° 24730 de fecha 24/07/14, N° 24758 de fecha 03/07/14 y N° 28650 de fecha 09/10/14, sin que el funcionario requerido cumplimentara con la obligación de respuesta en ninguno de ellos;

Que en fecha 29/07/14 se concretó una nueva reunión entre el Defensor del Pueblo Adjunto -Zona Norte- y el Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano- en la cual el Defensor del Pueblo requirió respuestas a la información solicitada y manifestó su preocupación por la falta de soluciones de fondo a la problemática denunciada, 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 en la instrucción de la queja identificada con el Expediente N° 01004-117548/15, ingresada a este organismo en fecha 20/07/2015, se agregaron notas periodísticas de diversos sitios web que reflejan la magnitud y subsistencia de la problemática *in exámine* y los perjuicios que ella ocasiona a los usuarios de dicho servicio público (fs. 10 a 36);

Que en tal sentido, se remitió la Nota N° 9732 de fecha 19/08/15 a la empresa de autotransporte público de pasajeros "CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.", poniendo en conocimiento de la misma los diversos cuestionamientos que los usuarios plantean acerca de la prestación del servicio;

Que en fecha 25/09/15 el representante de la empresa requerida contestó afirmando que: "...hacemos saber que como es de público y notorio mi representada ha cumplido cabalmente con todas las exigencias establecidas por los organismos de



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

contralor. Si bien es cierto que en los últimos tiempos hemos sufrido determinados desperfectos en la flota de colectivos, no es menos cierto que en la actualidad estamos tratando de procurar una solución acorde a las exigencias que demanda la prestación del servicio. En la nota de referencia se hace mención por un lado a la falta de cumplimiento de frecuencias por parte de ómnibus de mi mandante. En razón de lo expuesto tu supra hacemos saber que la falta mencionada en la nota de la referencia, se debieron esencialmente a desperfectos mecánicos que han sufrido algunas unidades pertenecientes a esta empresa, dejamos en claro que si bien se han producido alteraciones como las mencionadas precedentemente referidos a la prestación del servicio, los mismos ya están restablecidos con total normalidad. Por otra vertiente se hace mención a los puntos de carga y recarga de tarjeta. Al respecto es importante señalar que la empresa a la que represento cede a un número importante de locales comerciales de la ciudad de Santa Fe, la venta de carga y recarga de tarjetas, estos locales nos sólo están diseminados por el centro de la ciudad, sino también en los barrios a fin de que con ello, pueda lograr solucionarse las demandas en las ventas y cargas de tarjeta. Es por ello y como la empresa Continental TPA SA ha cedido la concesión de las mismas, los inconvenientes que los usuarios podrían llegar a tener no dependen de ésta, lo cual vuelvo a insistir mi representada ha cedido el expendio, venta y recarga de tarjetas por toda la ciudad, sin perjuicio de ello haremos las gestiones pertinentes para lograr cumplir con las disposiciones de las demandas de la ciudadanía”;

Que se observan contradicciones en las manifestaciones del representante legal de la empresa denunciada. Verbigracia, manifiesta el cumplimiento “público y notorio de las exigencias establecidas por los organismos de contralor” por parte de la empresa que representa, cuando han sido innumerables las denuncias recibidas no sólo en este organismo, sino ante los medios de comunicación y el mismo organismo de contralor. A tenor de la documental obrante en estos autos, lo público y notorio ha sido el descontento ciudadano con la prestación del servicio. Por otra parte, luce en la misma nota un reconocimiento del incumplimiento de las frecuencias horarias, que aduce a los “desperfectos mecánicos que han sufrido algunas unidades”;

Que dicha respuesta resulta insuficiente a tenor de las denuncias que los



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

ciudadanos continúan realizando en pos del mejoramiento del servicio y de la intervención del organismo de contralor provincial competente;

Que asimismo, ante la falta de respuesta por parte del funcionario prealudido y la continuidad de las denuncias ciudadanas por la deficiente prestación del servicio público de pasajeros por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros “CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.”, en la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo-Santo Tomé-Santa Fe-La Guardia-Colastiné Norte-Colastiné Sur-San José del Rincón-Arroyo Leyes-Paraje Los Zapallos, y viceversa; esta Defensoría del Pueblo entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática *in exámine*;

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte del Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei- 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;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, la presente gestión se encuadra en lo establecido en la Resolución N° 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 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, las condiciones de aseo de las mismas y la existencia de cantidad suficiente de sitios de expendio y recarga de tarjetas de colectivos, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros “CONTINENTAL TRANSPORTE AUTOMOTOR S.A.”, en la prestación del servicio en los tramos Sauce Viejo/Santo Tomás/Santa Fe/La Guardia/Colastiné Norte/Colastiné Sur/San José del Rincón/Arroyo Leyes/Paraje Los Zapallos, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla 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.-



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

ARTÍCULO 3º: Notificar la presente resolución al señor Secretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Dn. Alejandro Boggiano-; al señor Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; y a los interesados.

ARTICULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. ANALÍA COLOMBO
DEFENSORÍA PROVINCIAL DE
NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
PROVINCIA DE SANTA FE

LUCIANO A. LEIVA
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO
ZONA NORTE - SANTA FE