



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N° 210

SANTA FE, 16 NOV 2015

VISTO:

La presentación efectuada y que tramita por Expediente N° 01004-102443/14;  
y

CONSIDERANDO:

Que la peticionante se comunicó por la vía del correo electrónico con la Defensoría del Pueblo en su condición de usuario de la empresa de autotransporte público de pasajeros "EL NORTE S.A.", exponiendo diversos reclamos relacionados con la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/San Justo, y viceversa;

Que los reclamos refieren, entre otros, a: a) el día 11/03/14 la unidad con salida desde la ciudad de San Justo con destino a la ciudad de Santa Fe a las 19:00 horas, tuvo un retraso de 45 minutos sin que desde la empresa se brinde explicación alguna a los usuarios, b) la unidad que en su recorrido desde el norte de la provincia, ingresa en la ciudad de San Justo a las 19:00 horas, se niega a subir pasajeros cuando cuenta con lugares disponibles, c) el libro de quejas no cumple con las funciones de mejoramiento del servicio;

Que manifiesta que los inconvenientes mencionados son de larga data, y 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, en el marco de la reunión llevada a cabo el día 24/04/14 entre personal de este organismo y el Director Provincial de Transporte -Ing. Javier R. Mazzei-, se hizo entrega del Oficio N° 24471, en el que se describe la problemática denunciada y se solicita información relativa a la misma;

Que en fecha 20/05/14 se incorpora a las actuaciones la queja de otra ciudadana de San Justo recibida por la vía del correo electrónico que refiere al incumplimiento de horarios y frecuencias por parte de la empresa de marras (fs. 6);



Provincia de Santa Fe

Defensoría del Pueblo

Que al requerimiento realizado el Director Provincial de Transporte respondió en fecha 07/07/14, indicando que: *“El horario denunciado de las 19 hs. fue debidamente controlado en los meses de abril, mayo y junio. En todos los casos el servicio fue prestado. Respecto a los retrasos, se ha intimado a la empresa a respetar los horarios preestablecidos. En cuanto a los servicios que vienen desde más al norte de San Justo y entran a la Terminal, ha ocurrido en días pico que los servicios ya hubieran completado su carga de pasajeros, por una demanda de localidades como Calchaquí, Gobernador Crespo y Marcelino Escalada, por lo cual se ha intimado a la empresa para la colocación de refuerzos de horario”*;

Que en fecha 30/07/14 se incorpora a las actuaciones la queja de otra ciudadana de San Justo recibida por la vía del correo electrónico (fs. 10);

Que a fs 12/13 se incorporan a las actuaciones copias de la denuncia publicada en el portal web *“San Justo Hoy”* de fecha 26/07/14, relacionadas con inconvenientes sufridos por pasajeros que se trasladaban desde San Justo a Santa Fe el día 20 de julio de 2014 en el horario de las 22:30 horas;

Que como consecuencia de ello el día 25/08/14 la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de dicha situación al Director Provincial de Transporte, solicitándole la urgente intervención al respecto (fs. 14);

Que en fecha 10/03/15 se remitió el Oficio N° 28914 a la Directora General de Transporte de Pasajeros, requiriendo su intervención a fin de que se realicen las inspecciones correspondientes a los fines de controlar el cumplimiento de frecuencias y horarios y el estado de las unidades afectadas al servicio, sin que se verificara respuesta alguna de parte de la funcionaria aludida;

Que en mérito a ello esta Defensoría del Pueblo entiende imprescindible formular observaciones y recomendaciones respecto a la problemática *in exámine*;



Provincia de Santa Fe  
Defensoría del Pueblo

Que, asimismo, debe ponerse de resalto que la falta de respuesta por parte de la Directora General de Transporte de Pasajeros -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 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:



*Provincia de Santa Fe*  
Defensoría del Pueblo

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 y el estado de las unidades de transporte de pasajeros, priorizando la seguridad e integridad física de los pasajeros, por parte de la empresa de autotransporte público de pasajeros “EL NORTE S.A.”, en la prestación del servicio en el tramo Santa Fe/San Justo, y viceversa, de modo que el mismo se cumpla con regularidad, continuidad y obligatoriedad.-

ARTICULO 2º: Como oportunamente se solicitara mediante Resoluciones N° 186 y 187, ambas de fecha 28/10/15, 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 Subsecretario de Transporte de la Provincia de Santa Fe -Ing. Gustavo S. Peirano-; al señor Director Provincial de Transporte -Ing. Javier Mazzei-; a la Directora General de Transporte de Pasajeros -Dra. Ana Calvat-; y a los interesados.

ARTICULO 4º: Regístrese, comuníquese y archívese.

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

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