

## **SEGUNDO DOCUMENTO DE TRABAJO CON DIVERSAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE A PROPÓSITO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS**

La Defensoría del Pueblo de Bariloche ha realizado distintas gestiones, participaciones e intervenciones en la temática de transporte urbano de pasajeros. La ciudadanía de Bariloche siempre ha recurrido a la institución con la confianza de que iba a encontrar respuestas y compromiso. Las ha encontrado y las mismas han contribuido a que las autoridades revisen sus decisiones para ir superando dificultades aunque es una temática que, por su gran complejidad, todavía resta mucho para trabajar.

El objetivo de este segundo documento es el de recopilar en un informe los resultados de años de trabajo comprometido a través de las diferentes gestiones de la Defensoría del Pueblo para aportar a la discusión de cuál es la problemática que abarca la prestación del servicio de transporte urbano de pasajeros.

### **POSICIONAMIENTO DE LA DPB FRENTE A LA TEMÁTICA**

#### **GESTIÓN VICENTE MAZZAGLIA**

En el informe presentado ante el Concejo Municipal por el primer Defensor que tuvo la Ciudad de Bariloche, presentado ante el Concejo Municipal el 17 de diciembre de 2009, en sus palabras sobre el tema, se refería así: *“aún cuando las presentaciones formales sobre transporte público son solamente cuatro registradas en estas actuaciones, las demandas, los reclamos son muchísimos más. Entonces, eso también es otra cosa que la Defensoría considera, más allá de la demanda formal sobre la que actúa, está permanentemente atento a interpretar, en base a los comentarios de las personas que lo paran al Defensor o que pasan y hacen simplemente el comentario, cuál es la problemática real, digamos, que la comunidad está viviendo.”*<sup>1</sup>

Cabe recordar que el 17 de abril de 2009, el Defensor del Pueblo había participado en la audiencia pública sobre la revisión de la tarifa de transporte público de pasajeros. En aquella oportunidad, se hicieron presentes 11 oradores junto a él y las Empresas que solicitaron el aumento, 3 de Mayo y C.O.D.A.O. Su participación fue para que se informe las ganancias que tienen las empresas y el pedido de exhibición de los balances.

También tuvo una participación en la audiencia pública del 1 de noviembre de 2010 que también fue convocada para que se revisara la tarifa del transporte. Allí se expusieron en distintos temas haciéndole un llamado de atención a las

---

<sup>1</sup> <http://www.concejobariloche.gov.ar/index.php/actas-de-sesion/5165-acta-939-09-del-17-12-09>

autoridades a escuchar una encuesta que hizo y que luego presentó al Concejo Municipal en su informe final con los siguientes resultados: de las 422 personas relevadas, el 76% eran usuarias del transporte. De éstas, más del 90 por ciento eran menores de 25 años. De los mayores de 56 años el 90 % usa el transporte público. En cuanto a la utilización de acuerdo al nivel socioeconómico dijo que menos del 30 % del nivel más alto usa el transporte y el nivel socioeconómico más bajo registra el 95 % de los usuarios. Para completar su exposición, se refirió a un estudio realizado por Santiago de Curtis sobre los costos del boleto que puso a disposición para señalar que los argumentos expresados por los empresarios, no eran la única alternativa para fijar la tarifa del transporte.

También el Defensor del Pueblo participó de la audiencia pública de revisión de la tarifa del servicio de transporte urbano el 30 de enero de 2012 ya que las empresas insistían en pedir el aumento. Allí planteó la falta de bocas de expendio, la falta de un sistema alternativo que garantice el acceso al servicio de personas con movilidad reducida, y las trabas de las empresas para el acceso de los jóvenes al boleto estudiantil. Por último refirió que la Defensoría había solicitado una medida autosatisfactiva sobre la temática.

### **GESTIÓN ANDREA GALAVERNA**

En el informe final<sup>2</sup>, se da cuenta de las cantidades de gestiones y presentaciones de parte de la Defensora, sus resoluciones y las actuaciones que dieron origen a las recomendaciones referenciadas en el primer documento de trabajo sobre la temática<sup>3</sup>. Se refiere que fue uno de los temas más recurrente en la Defensoría del Pueblo y puede escucharse el audio completo de su exposición in voce en el sitio web del Concejo Municipal<sup>4</sup>

En cuanto al compromiso con la comunidad, además de las gestiones y las recomendaciones dictadas, la Defensoría acompañó a los y las vecinas como lo hizo participando de una reunión llevada a cabo en el 29 de julio de 2014 por la interrupción del recorrido de la línea 84 del transporte Las Grutas. A esa reunión fueron convocados además choferes de la Línea 84, el gremio que los agrupa UTA la Dirección de Seguridad de la Policía de Río Negro la presidenta de la Junta Vecinal de Nahuel Hue, el Delegado de Pampa de Huenuleo, integrantes de las juntas vecinales; personal de la empresa Las Grutas y de UTA, el presidente de Juntas Vecinales, Marcelo Cayumil, el titular de la Comisaría 80 y Rosana González en representación de la Defensoría del Pueblo.<sup>5</sup>

---

2

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2021/09/INFORME-FINAL-2013.pdf>

3

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/documento-sobre-actuaciones-de-la-defensoria-del-pueblo-sobre-el-transporte-urbano-de-pasajeros/>

<sup>4</sup> <https://concejobariloche.gov.ar/index.php/actas-de-sesion/13143-acta-1070-17-del-16-03-17>

5

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/buscando-soluciones-consensuadas-para-normalizar-servicio-de-la-linea-84-de-colectivos/>

Sobre la participación en audiencias públicas, merece destacarse la participación en la audiencia pública por el boleto estudiantil en el mes de febrero de 2017 en la voz de la oradora que señaló que *“la Defensoría solicitó al Ejecutivo y al Concejo Municipal que otorgue la gratuidad del boleto escolar para todos los estudiantes primarios secundarios y universitarios, sin distinción y recomendó dar intervención al INADI en vista que el transporte público de pasajeros es un servicio público y por lo tanto el Estado debe garantizar su acceso igualitario sin discriminación”*<sup>6</sup> Además señaló que del 24 de noviembre del año anterior se había dictado la recomendación 14/2016 sobre la temática<sup>7</sup>

## **GESTIÓN BEATRIZ OÑATE**

Cabe destacar la reunión mantenida el 13 de abril de 2017 con estudiantes de la Federación de Estudiantes Secundarios, que manifiestan incumplimientos en Ordenanza 2863-CM-17, sobre boleto educativo y diferencial que dio como resultado la presentación de la recomendación a fin de que el Poder Ejecutivo Municipal de curso a la implementación de dicha ordenanza.

Por otro lado en la Audiencia pública por aumento de tarifa TUP, de 03 de Octubre 2018, también la Defensora del Pueblo fijó su postura en su alocución: *“Entendemos que el Estado debe garantizar el servicio de transporte público de pasajeros. Es imposible pensar que el ciudadano, la ciudadana deba destinar cerca del 10% de sus ingresos para costear solamente el transporte público para ir a trabajar, si tomamos como base un salario promedio que es de \$ 20.000 y si se trabaja con horario cortado que utiliza 4 boletos por día, puede llegar a gastar por mes cerca de \$ 2.000, algo así como el 10% de su ingreso. Por ello considero que se debe buscar el menor impacto, el menor costo social. Debemos apelar y buscar un abordaje y soluciones con sensibilidad social y reconocimiento de derechos”*.

En la misma audiencia informó que se llevarían adelante diferentes acciones como solicitar retrotraer la tarifa, suspender el aumento de tarifas del Transporte público hasta febrero de 2019 y convocar a una de las universidades públicas, la Universidad Nacional del Comahue o de Río Negro, para que participe en el análisis de costos y diagramación del transporte público.<sup>8</sup>

---

6

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/en-defensa-del-boleto-estudiantil-la-defensoria-participo-de-la-audiencia-publica/>

7

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2021/10/Recomendacion-N%C2%B0-14-Boleto-escolar.pdf>

8

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/pronunciamento-de-la-defensora-del-pueblo-de-bariloche-respecto-al-aumento-de-la-tarifa-del-tup/>

Dado que 15 de abril de 2019 un grupo de vecinos y vecinas plantean preocupación por la modificación de las frecuencias nocturnas del servicio de Transporte Urbano de Pasajeros (TUP), la Defensoría del Pueblo de Bariloche llevó adelante gestiones con las áreas pertinentes y puso a disposición una planilla a través de la cual se reunieron firmas en pos de lograr una respuesta favorable<sup>9</sup>

El 19 de septiembre de 2019 la Defensora mantuvo una reunión con la Multisectorial por el Transporte Público sobre el pedido de cambio de horario de la Audiencia Pública por el aumento del boleto del TUP<sup>10</sup>

El 8 de octubre de 2019, la Defensora participó de la Audiencia Pública e hizo referencia al informe del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) en el que se afirma que “1 de cada 3 ciudadanos de nuestro país es pobre”. *“Es por ello que, en este contexto, pensar en un incremento tarifario del Transporte Urbano de Pasajeros sería un enorme perjuicio para la ciudadanía”*, insistió la Defensora del Pueblo e indicó que desde la Defensoría hemos recomendado que, en el caso de que se deba realizar una revisión tarifaria, se busquen otras opciones para que el impacto de la medida se aplique sobre otros actores.<sup>11</sup>

El 5 de noviembre de 2019 la Defensoría del Pueblo se manifiesta públicamente aclarando que es valorable la iniciativa de convocar a una reunión en la que todos los sectores puedan participar con el fin de realizar aportes enriquecedores en la búsqueda de posibles soluciones respecto a la problemática del Transporte Urbano de Pasajeros (TUP) pero que es al mismo tiempo es deber del Ejecutivo Municipal, garantizar el servicio de transporte público de pasajeros<sup>12</sup>

El 20 de noviembre del 2019, un grupo de vecinos y vecinas de la zona Oeste de la ciudad se vieron afectados por las modificaciones de horarios anunciadas por la empresa Mi Bus para la Línea N° 51 del Transporte Urbano de Pasajeros (TUP) por lo que recurrieron a la Defensoría del Pueblo. En la reunión mantenida con ellos se escuchó sus argumentos para iniciar actuaciones. Las mismas consistieron en reuniones como la del 23 de diciembre con Subsecretaría de Tránsito y Transporte de la Municipalidad; integrantes de la Multisectorial por el Transporte Público y Juntas Vecinales del Oeste de la ciudad para avanzar en posibles soluciones ante problemáticas del Transporte Urbano de Pasajeros. En proyección, también se habló de la necesidad de generar una Mesa de Trabajo de la que participen representantes de la

---

9

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2021/09/INFORME-ANUAL-2019.pdf>

f

10

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/reunion-con-la-multisectorial-por-el-transporte-publico-sobre-el-pedido-de-cambio-de-horario-de-la-audiencia-publica-por-el-aumento-del-boleto-del-tup/>

11

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2021/09/INFORME-ANUAL-2019.pdf>

f

12 <https://www.defensoriabariloche.gob.ar/630-2/>

Municipalidad, Provincia, Nación, Mi Bus, el sindicato de transportistas, la Multisectorial por el Transporte Público, Juntas Vecinales, entre otros, para avanzar en diseños generales del TUP en Bariloche.<sup>13</sup>

En el año 2020 se mantuvieron reuniones con el objetivo de buscar alternativas para mejorar el servicio del Transporte Urbano de Pasajeros (TUP), junto a la Multisectorial por el Transporte Público de Bariloche, Juntas Vecinales, concejales, referentes de la empresa Mi Bus y la Subsecretaría de Tránsito y Transporte de la Municipalidad donde se plantearon dificultades puntuales que afectaron el funcionamiento de la vida cotidiana de los usuarios, por ejemplo, la reducción de unidades, la modificación de los recorridos sin previo aviso; el elevado valor de la tarifa; y el incumplimiento en las frecuencias generando demoras, principalmente, en épocas de mayor demanda (temporada alta y concurrencia a establecimientos educativos).

Por último, la Defensora expuso la temática el 6 de noviembre de 2020 en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y solicitó el acompañamiento de sus pares para remitir la federalización e incremento del subsidio al transporte urbano de pasajeros. Dicho pedido se llevó a cabo en el marco de un encuentro preparatorio del Plenario de la Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), se diseñó una agenda de trabajo que propone diversos temas comunes. Una de las iniciativas que cobró importancia tuvo que ver con la solicitud que realizó la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, en relación al Transporte Urbano de Pasajeros (TUP).

## GESTIÓN ANALÍA WOLOSZCZUK

Apenas iniciada la gestión, el 15 de junio de 2021, la Defensora del Pueblo participó de la presentación del Plan del Transporte Urbano de Pasajeros (TUP), invitada por el Poder Ejecutivo Municipal, que se realizó en la sala de prensa del Centro Cívico. Sus palabras sobre el encuentro fueron: *“Expresé mi interés en que este plan contemple a todos aquellos ciudadanos y ciudadanas que poseen movilidad reducida y necesitan trasladarse a diario. Además, hice hincapié en que el sistema de transporte debe ser sustentable para generar el mínimo impacto medioambiental posible”*<sup>14</sup>

Como resultado de aquella participación y como participante de las reuniones del Consejo Consultivo de Discapacidad, la Defensora del Pueblo dictó la

---

13

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/se-trabaja-en-buscar-la-forma-de-facilitar-el-acceso-al-servicio-de-l-transporte-urbano-de-pasajeros/>

14

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/la-defensora-del-pueblo-participo-de-la-presentacion-del-plan-de-tup/>

Recomendación 3/21 en la que insta al Ejecutivo Municipal a adoptar las medidas pertinentes para la accesibilidad transporte urbano de pasajeros<sup>15</sup>

Al comenzar el año 2022, la Defensoría del Pueblo fue convocada a participar de una reunión organizada por la Multisectorial por el Transporte Público a la que concurrió para mantener la línea de trabajo y compromiso con los reclamos de la ciudadanía <sup>16</sup>. Fruto de esa participación se encuentra actualmente elaborando estos informes que serán un valioso material para describir la complejidad del abordaje de la situación de la temática.

Cabe destacar que, ADPRA (Asociación de Defensores de la República Argentina) es un espacio de intercambio de experiencias a escala nacional donde el transporte urbano de pasajeros es, al igual que en Bariloche, una temática recurrente de estas instituciones. Por ello, el tema fue consultado con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe quien tiene una vasta experiencia y muchos estudios que suman propuestas y son sugerencias a los Ejecutivos municipales. En ese sentido se está elaborando con el material aportado, más reflexiones y estrategias que se adapten a las necesidades que hoy tiene la ciudadanía de Bariloche en relación a STUP

Finalmente, cabe señalar que en el siguiente informe, se analizarán las normativas vigentes dictadas por el Concejo Municipal y que son instrumentos para que la ciudadanía canalice sus reclamos con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

San Carlos de Bariloche, 4 de febrero de 2022

---

15

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/nueva/wp-content/uploads/2021/09/Recomendacio%CC%81n-003-2021.pdf>

16

<https://www.defensoriabariloche.gob.ar/reunion-convocada-por-la-multisectorial-por-el-transporte-publico/>