



MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
RÍO NEGRO  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Resolución N° 273-DP-11  
(Actuaciones N°096/11, N°105/11, N°172/11, N°177/11)

VISTO:

Las presentes Actuaciones y demás presentaciones realizadas en esta Defensoría del Pueblo en relación al improcedente accionar de las empresas Microómnibus 3 de Mayo S.A. y CODAO, tanto como la desidia del Gobierno Municipal en el obligado ejercicio de sus funciones públicas, y;

CONSIDERANDO:

En primer término, que en la Sección Cuarta, Art. 51, inc.17 la Carta Orgánica Municipal ordena al Intendente Municipal "Reglamentar la prestación de los servicios municipales y controlar su eficiencia".

Que el Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros es un servicio municipal concesionado.

Que dicha concesión está reglamentada por ordenanzas y resoluciones.

Que en los fundamentos de las ordenanzas 2056-CM-10 y 2057-CM-10, normativas vigentes en las que actualmente se sostiene el servicio público de transporte de pasajeros, se expone que ***"El Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros constituye, sin duda alguna, el primer y principal servicio público cuyo poder concedente corresponde a la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, en tanto a través del mismo se materializa la posibilidad de movilizarse de todos los sectores de la sociedad, garantizándose la igualdad de oportunidades para la totalidad de hombres, mujeres, niños y ancianos que se encuentran en nuestra ciudad, tanto residentes como visitantes, a fin de que puedan acceder en condiciones dignas, económicas y seguras a sus trabajos, estudios, atención médica, actividades sociales, políticas y de esparcimiento."***

Que más adelante el mismo texto agrega y refuerza ***"...que el transporte urbano de pasajeros constituye un servicio esencial para la comunidad, cuya prestación se debe***



*asegurar en forma general, continua, regular, obligatoria, uniforme y en igualdad de condiciones para todos los usuarios.”, y que “Constituye, tanto una facultad como un deber del Estado, el garantizar la eficiente prestación del mismo y promover su uso...”*

Que en las actuaciones del visto se emitió Resolución de Avocamiento a fin de investigar la situación planteada ante el eventual incumplimiento de las obligaciones de las empresas prestatarias del servicio de transporte urbano de pasajero (CODAO y 3 de Mayo) en relación al denominado “boleto eventual” y la correlación respecto al boleto electrónico (tarjeta magnética) y los “puntos de recarga” del mismo.

Que igualmente y en correspondencia directa, se expone la marcha de la Administración Pública ante la problemática desarrollada.

Que vale en este punto recordar, en una apretada síntesis, algunas definiciones en la historia confusa de 19 años (diecinueve años) que lleva la implementación del sistema de boleto electrónico: el proyecto empieza con la Ordenanza N° 101-CM-92 sobre el contrato con la empresa 3 de Mayo, que en su artículo 2° punto c) establece que: *“La empresa implementará un sistema electrónico de expendio y control de boletos”*. La Ordenanza N°151-CM-92, sobre aprobar el contrato de concesión con la Empresa 3 de Mayo define en la cláusula quinta, la implementación del sistema electrónico de expendio y control de boletos que forman parte como anexo N° V que expresa: *“1° La empresa se compromete a implementar un sistema de expendio y control electrónico de pasajes mediante utilización de tarjetas o cospel magnético destinado a satisfacer la solicitud del Municipio y con vistas a reemplazar mediante el mismo el actual sistema de corte de boleto por parte del conductor 2° Previo a su implementación la Municipalidad tomará conocimiento y aprobará el sistema propuesto por la Empresa a tal fin. 3° Plazos: la empresa se compromete a poner en funcionamiento este sistema dentro de los siguientes plazos: para su período de prueba, ocho meses. Para su implementación, 12 meses...6° Este convenio tendrá una vigencia de cinco años a partir del día 07 de Agosto de 1992.”*

La Ordenanza N° 273 de noviembre del año 1993 (**vencidos los plazos establecidos en la ordenanza anterior**) declara que: *“La implementación del sistema de boleto electrónico permitirá, entre otros beneficios, un mejor contralor municipal del servicio...”*; luego, en el artículo 7° expresa: *“Cada una de las empresas deberá implementar, con carácter piloto, el sistema de boleto electrónico en un ómnibus de una línea de gran recorrido. Esta prueba no podrá tener una duración inferior a treinta días corridos, deberá efectuarse preferentemente con boletos escolares y deberá iniciarse antes del mes de abril de mil novecientos noventa y cuatro (1994). Dentro de los treinta (30) días corridos de la finalización de la experiencia piloto, el Departamento Ejecutivo propondrá al Concejo Municipal, mediante proyecto de Ordenanza, las características del sistema de boleto electrónico que deberán obligatoriamente adoptar las empresas”*.

Más tarde y sobre lo dicho, la Ordenanza N°337-CM-94 (1994), expone que los plazos establecidos en la Ordenanza 273-CM-93 *“... han vencido sin que se haya cumplido con la implementación de la prueba piloto exigida por la Ordenanza...”*, por lo que se establece un nuevo cronograma, con un plazo máximo para completar la instalación de máquinas en la totalidad de los vehículos, en caso de resultar satisfactorio el rendimiento



del sistema propuesto, hasta el 31 de marzo de 1995, y se establece que: *“En caso de no resultar satisfactorio el sistema de boleto electrónico propuesto por la empresa Acción S.A. (sic) y al término de los plazos establecidos en los artículos precedentes se desistiera del uso del mismo, las empresas deberán optar por la instalación de alguno de los otros sistemas en uso en otras localidades o a la incorporación de un guarda por unidad sin que el costo del mismo pueda ser cargado a la tarifa del servicio; siendo el plazo improrrogable para ello el 1 de enero de 1995. El incumplimiento de este punto dará lugar al cobro de una multa de mil pesos (\$ 1.000.-) por cada vehículo en infracción y al retiro de servicio de la unidad infraccionada. Estos plazos no tendrán prórroga de ninguna especie y su incumplimiento facultará a la Municipalidad a declarar la caducidad de la concesión.”*

La Ordenanza 380-CM-94 (1994), establece la reglamentación de la primera etapa de implementación del boleto electrónico, sancionándose por Ordenanza 438-CM-94 (vigente) la implementación total del sistema de Boleto Electrónico. Asimismo, la Ordenanza 438 autoriza el uso de medios de pago distintos de los boletos electrónicos, solamente cuando el pago tenga carácter excepcional. Es interesante destacar que esta normativa establece que el Sistema de Boleto Electrónico a implementar por las empresas concesionarias *“deberá proveer como mínimo la siguiente información: a) cantidad de pasajeros transportados por la empresa, por ramal, por sección, por lapsos horarios (modificables), y por día del mes; b) hora de salida de cada vehículo, indicación horaria del paso por el límite de las secciones y hora de finalización del recorrido, identificación del ramal en que se encuentra cumpliendo servicio, cantidad de pasajeros recogidos por sección y kilómetros recorridos; c) identificación de los conductores de cada vehículo y de las horas cumplidas por cada uno de ellos; d) cantidad de vehículos que operan diariamente por ramal y cantidad de servicios cumplidos por cada uno de ellos.”* Y que *“Las empresas concesionarias deberán proveer al Municipio, antes del vencimiento del plazo establecido en el inciso quinto del artículo primero de la Ordenanza 337 CM-94 o sus modificatorias, un equipo de computación que permita la recolección vía telefónica de esta información, directamente de las terminales de las empresas concesionarias.”*

Las Ordenanzas 873-CM-98 y 874-CM-98 (1998) establecen que: *“El Concesionario deberá realizar una intensiva campaña a través de los medios de comunicación locales a fin de promocionar el uso por parte de los usuarios del Sistema de Boleto Electrónico. Esta campaña deberá realizarse por un término no menor a tres (3) meses a partir de la fecha de promulgación de la presente. En el mismo sentido, el concesionario deberá disponer de un servicio de promoción dentro de las unidades con la misma finalidad, con un promotor durante treinta (30) días hábiles corridos en cada una de las líneas durante ocho (8) horas diarias. El concesionario deberá implementar en zonas adyacentes a las terminales de las líneas, a una distancia no mayor a 200 metros bocas de expendio de cospeles y recarga que funcionarán de lunes a viernes en horario de 8 a 19 horas.”*

La Ordenanza 898-98 (1998), vigente, determina en su artículo 3° que: *“El usuario adherido al sistema que no posea saldo suficiente en su cospel electrónico, tendrá derecho a realizar un viaje a crédito, cuyo monto será devengado en su próxima carga.”*



Continuando, según Resolución N° 3988-I-2008, del 22 septiembre de 2008 que entre otros fundamentos dice: ***“que el día 12 de agosto de 2008 mediante Nota N° 3780/08 presentada por ante la Mesa de Entradas N° 1, la empresa Micro Omnibus 3 de Mayo S.A. hace saber al Sr. Intendente Municipal el inicio de un procedimiento preventivo de crisis, por ante la Secretaría de Trabajo Delegación Local, expresando que debido a que la tarifa se encuentra atrasada, solicita se autorice a suspender el 30 % del personal, reducir el 30 % el horario de trabajo, suspender todas las horas extras y reducir el servicio de transporte urbano de pasajeros en un 30 %”***, se resuelve: ***“Implementar: progresivamente, en un plazo máximo de 90 días, el sistema de boleto electrónico, establecido por Ordenanza N° 273-CM-93 y modificatorias, descartando de esta manera el corte de boleto sobre la unidad. Las empresas prestatarias del servicio deberán presentar, ante la Dirección General de Tránsito y Transporte, el cronograma correspondiente a los fines del cumplimiento del presente artículo.”***

Para exponer más claramente la historia de ese momento, vale recordar que el público usuario que pretendía acceder a su derecho y cumplir con la norma, se vio sujeto a molestias rayanas en lo humillante, haciendo público su legítimo descontento. Asimismo, el 06 de diciembre de 2008, la prensa recordaba que ***“...el transporte urbano en Bariloche traslada alrededor de un millón de pasajeros por mes y las empresas tienen actualmente sólo ocho lugares de expendio y carga de tarjetas...”***

La Resolución N° 5630-I-08 del 22 de diciembre de 2008 ***expresa que los plazos establecidos en las Ordenanzas 873-CM-98, 874-CM-98 y 899-CM-98 se encuentran vencidos y que “...la voluntad del Intendente Municipal... es dar acabado cumplimiento a la Ordenanza 273-CM-93...que cumplido el plazo establecido en la Resolución N° 3988-I-2008, y considerando que la gran mayoría de usuarios del servicio público de Transporte Urbano de Pasajeros han adquirido la tarjeta de aproximación, se puede evidenciar la adaptación al sistema;”*** (pero) ***“que no obstante una cantidad significativa de usuarios, aún no posee la referida tarjeta, manifestando ambas empresas prestatarias del servicio, la falta de disponibilidad de las mismas;”*** (responsabilidad sólo atribuible a las compañías que justificaban su falta con el sorprendente argumento de la ***excesiva demanda***) ***“que ante la proximidad de las tradicionales fiestas de Navidad y Año Nuevo, los asuetos administrativos declarados, y los inconvenientes acaecidos a los usuarios del transporte urbano de pasajeros por falta de lugares para obtener y recargar la tarjeta de aproximación, se otorgará plazo”*** (prórroga) ***“hasta las 00 horas del día 15 de enero de 2009, como fecha límite para la implementación”*** (el cumplimiento) ***“definitiva del Sistema de Boleto Electrónico, sancionado por la Ordenanza 273-CM-93 y modificatorias ...Cumplido el plazo establecido, las empresas deberán tener garantizado los lugares de adquisición y recarga de las tarjetas de aproximación y la disponibilidad de Tarjetas de Aproximación Descartables o sistema similar correspondientes al uso eventual del Transporte Urbano de Pasajeros.”***

Cabe entender que atrás quedó el vencimiento previsto en la Ordenanza 337 de 1994 y las amenazas de severas sanciones económicas (***“El incumplimiento de este punto dará lugar al cobro de una multa de mil pesos, por cada vehículo en infracción y al retiro de servicio de la unidad infraccionada. Estos plazos no tendrán prórroga de ninguna especie y su incumplimiento facultará a la Municipalidad a declarar la caducidad de la concesión.”***).



Según el diario Río Negro del 08 de Enero de 2009: **El Intendente atribuyó la nueva flexibilidad del municipio a la necesidad de "priorizar a los usuarios".**

Sin embargo, el 9 de febrero de 2009 (**24 días después de vencida la fecha límite de prórroga otorgada por la resolución 5630**), la Resolución N°346-2009, originada luego de establecida un Acta Acuerdo entre el Departamento Ejecutivo Municipal, el Concejo Municipal, las Empresas de Transporte de Urbano de Pasajeros, y la Unión Tranviarios Automotor, refiere que **por causas imputables a ambas empresas de transporte que no habían podido adquirir las tarjetas de aproximación necesarias para la cobertura de la demanda, se establecía como fecha límite** (una nueva) hasta las 00 hs. del día 10 de febrero de 2009, para la implementación en **"...forma total y definitiva del sistema de boleto electrónico, como único medio de pago,"** para...6 (seis) líneas de la empresa 3 de Mayo (el 40% de las líneas de la empresa), y 2 (dos) de la empresa CODAO (la mitad de las líneas de la empresa). Para la implementación del sistema en el resto de las líneas, **"...se asume el compromiso para su puesta en marcha en el menor tiempo posible, sujeto a la disponibilidad de los elementos necesarios."** En relación a las bocas de recarga, la resolución establece que **"Ambas empresas contarán con diez (10) máquinas -como mínimo- destinadas a la recarga de tarjetas. La Empresa 3 de Mayo deberá contar con la mayoría de las recargadoras instaladas en oficinas de expendio, siendo las restantes ambulantes. CODAO, contará con 8 máquinas fijas instaladas en oficinas, y dos ambulantes... Se asume el compromiso de avanzar en una revisión de la Normativa vigente en forma conjunta entre el Concejo Municipal, el Depto. Ejecutivo y las empresas a los fines de actualizar la misma y disponerla en el sentido de lo resuelto en el presente acuerdo..."** Como nota aclaratoria la resolución expone que la **"La representación de los trabajadores quiere dejar aclarado que ante el incumplimiento de lo anteriormente expresado en este acta hará uso de sus facultades de acuerdo a las Ordenanzas, decretos y leyes vigentes."**

Según la página web Bariloche.gov.ar del 29-01-2009, se informaba lo siguiente acerca del sistema: **"...¿Dónde podré recargar mi Tarjeta?. El usuario podrá recargar su Tarjeta de Aproximación en los siguientes lugares:..."**, nombrando 6 para 3 de Mayo y 5 para Codao.

En relación al Boleto eventual describe que se autoriza a las empresas, el corte de boleto eventual, el que se fija en la suma de pesos tres (\$ 3,00) para aquellos usuarios que, excepcionalmente, no cuenten con la tarjeta que se utiliza como medio de pago, en las líneas en las que se implementa el Sistema de Boleto Electrónico.

Que se llega así a la más reciente instancia en la temática del boleto electrónico y boleto eventual cuando en 2010, luego de producido el despreciable paro de ambas empresas que sometió a todo el pueblo con el abandono del servicio, a través de las Ordenanzas N°2056 y N°2057 CM-10, se autorizan los convenios de regularización del marco contractual vigente, entre cuyos fundamentos se expresa que **"La presente regularización contractual permite ejercer plenamente a la Municipalidad su rol como poder concedente y asegurar, mediante un control sistemático, el correcto desempeño del prestador a favor de la población toda."**



Que ya este año, en relación al boleto eventual y según resolución 1115-2011 del 27/04/11, el Intendente Municipal resuelve suspender a partir del día 31/05/2011 el expendio de boletos eventuales a bordo de las unidades de Transporte Urbano de Pasajeros, considerando que por la normativa legal vigente en materia de seguridad en el trabajo de los conductores de micro ómnibus de corta distancia, los mismos no podrán realizar tareas de emisión y cobro de boletos, ello con el fin de disminuir la amenaza de sucesos delictivos al no manejar los trabajadores, dinero en efectivo.

Que en la misma Resolución se plantea que se han mantenido reuniones con las empresas **las que no cumplieron con su obligación** de proponer un sistema superador del expendio de pasajes en general, y en particular uno alternativo tendiente a resolver la venta de boletos a bordo de los colectivos.

Que también refiere el texto que en el marco de esas reuniones el Ejecutivo hubo propuesto una serie de alternativas, y que **“...sin perjuicio de las sanciones que pudieren corresponder conforme los términos y condiciones de los Convenios de las Ordenanzas 2056 y 2057, la omisión de las empresas concesionarias, torna imperiosa la necesidad de adoptar medidas al respecto, supliendo la inacción de las mismas.”** Analizar en el día de la fecha este breve texto de la Resolución 1115 emitida en abril del corriente año, **sirve como acabada muestra del problema conceptual que se define en la presente Recomendación, ya que expone con claridad tres acciones fallidas: a) omisión e inacción de las empresas; b) sanciones que, bien correspondiendo, no fueron aplicadas; c) incapacidad de la Municipalidad de tomar las medidas alternativas necesarias. Fíjese que la responsabilidad en las tres obedece al incumplimiento doloso o negligente de las empresas más el sometido y defectuoso ejercicio de control del estado, recayendo todo el perjuicio sobre el tercero involucrado y único que cumple las obligaciones impuestas: la comunidad usuaria toda. Aquello que debería ser el servicio y el derecho ofrecido a un pueblo bien cuidado, luce más como un camino sin salida.**

Que el día 4 de junio, **sin que se hubiera hecho efectivo el cumplimiento empresarial** de la obligación establecida en la resolución nombrada en el punto anterior, **ni que tampoco se conociera acción alguna de control de satisfacción por parte del estado municipal** en relación al particular, ocurrió la erupción del volcán Puyehue-Cordón Caulle, suceso a partir del cual, **“se consideró (así lo refiere la crónica periodística) conveniente”** continuar con el sistema caduco por normativa, pero en uso en la práctica.

Que atento a las numerosas personas que se acercan a la Defensoría para plantear variadas quejas y deficiencias en el servicio de transportes de pasajeros, más una serie de irregularidades e incumplimientos contractuales detectados desde esta institución (incluida la esperada solución al boleto eventual), desde esta Defensoría y haciendo uso de lo normado por la Ordenanza 1749-CM-07, de creación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad (el artículo 10º denominado **“Ámbito de competencia”** dice: **“Será ámbito de su competencia la administración pública municipal, centralizada y/o descentralizada, entes autárquicos, sociedades del estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria, y todo otro organismo municipal existente y/o a crearse, cualquiera fuera su naturaleza jurídica, denominación, disposición especial que pudiera**



regirlo o lugar en que desarrolla su actividad. **Quedan, asimismo, comprendidas en el ámbito de actuación del Defensor del Pueblo de Bariloche, las personas físicas o jurídicas no estatales en cuanto ejerzan funciones estatales delegadas por el Estado Municipal, o en cuanto presten servicios públicos por concesión o por cualquier acto administrativo del Estado Municipal.** En este caso, sin perjuicio de las restantes facultades otorgadas por esta Ordenanza, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes para el ejercicio de sus potestades de regulación, inspección o sanción." Y el artículo 12º, denominado "Atribuciones", dice que: "A efectos de cumplir con sus funciones, el Defensor del Pueblo tiene las siguientes facultades:...e) **Solicitar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciadores y de cualquier particular, funcionario o agente estatal que puedan proporcionar información sobre los hechos que se investiguen.**"), se cursó invitación para un encuentro conjunto con las dos empresas de transportes (CODAO y Micro ómnibus 3 de Mayo S.A.) y la Dirección de Tránsito y Transporte de la Municipalidad el día 04 de Agosto a las 10,30 hs..

Que a dicho encuentro no concurrió ninguna de las tres partes convocadas y excepto una tardía excusa del Sr. Jefe (a cargo) del Departamento Transporte, las dos empresas no respondieron bajo ninguna forma su ausencia al Defensor del Pueblo.

Que a mediados del mes de agosto pasado y a partir de nuevas agresiones delictivas padecidas por choferes y el correspondiente reclamo gremial, se informa a la población sobre un cronograma de líneas de colectivos que dejarían de emitir boletos eventuales, llegado el día de hoy en que ninguna lo hace.

Que la medida está fundada sin más ni menos que en la normativa vigente.

Que desde implementada la medida de retiro del boleto eventual y sin haberse establecido alternativa alguna, se han generado dificultades y afectación de derechos en la población toda.

Que sin embargo y hasta el día de la fecha, aunque se han descripto opciones válidas, algunas ya existentes en otras ciudades (boletos o tarjetas de un viaje, cupones troquelados, con múltiples puntos de venta como kioscos, etc.), **ninguna alternativa** de acceso a viajar fue ofrecida a la población residente, de paso o turista, excepto el uso del actualmente deficiente sistema de la tarjeta magnética.

Que en primer lugar, la eliminación del boleto eventual expone al usuario que no cuenta con saldo en la tarjeta o con la tarjeta misma, al problema insoluble de que subido a un colectivo y disponiendo de dinero para responder, no pueda hacer uso del servicio: ni más ni menos que de un servicio público.

Que otro factor que complejiza el perjuicio es que sin la emisión del boleto correspondiente (porque según las empresas, las vibraciones, el polvo y el frío hacen imposible la impresión), el usuario no cuenta con la información del saldo disponible y que, además, para la mayoría de los usuarios no resulta sencillo ni cómodo recabar la información del visor de las máquinas registradoras de los colectivos.

Que continuando con el análisis de la antojadiza pretensión de este mecanismo como única opción universal, llegamos a una de sus principales flaquezas: lo referido a los puntos o bocas de recarga de las tarjetas de aproximación, que según informa en folletería la empresa Microómnibus Tres de Mayo S.A. serían 16 (dieciséis) puntos de recarga, y recargadores ambulantes (en colectivos); datos similares se informan por medios audiovisuales; la vicepresidenta de la firma establece que cuentan "con unas veinte" y según declaraciones públicas del Secretario de Gobierno serían 23, aunque no las detalla. Sin embargo en cumplimiento de la cláusula Trigésimo Primera de la Ordenanza N° 2056-CM-10 **debieran ser no menos de 50** (cincuenta) bocas, los lugares en donde los usuarios de todo el ejido de la ciudad de San Carlos de Bariloche deberían poder recargar su tarjeta magnética de la Empresa 3 de Mayo. Por su parte la empresa CODAO informa al público usuario a través de un tarifario minúsculo y sin rótulo, sus 13 (trece) puntos de recarga cuando, en cumplimiento de idéntica cláusula de la Ordenanza N°2057-CM-10, **debieran ser no menos de 20** (veinte).

Que el incumplimiento explícito de la legislación tanto por parte de las empresas comprometidas, como del Estado débil, carente de la debida exigencia, se ha hecho público en pretextos, criterios insustanciales e incluso asesoramiento sobre la vida cotidiana de los habitantes de la ciudad. Según declaraciones del Secretario de Gobierno se está dando un servicio de carga aceptable y "por el momento ño estamos mal", que "hoy no es un problema pero es una situación a resolver antes que se convierta en un problema" y que la falta de bocas se resuelve "organizándose" para tener siempre la tarjeta con crédito.

Que entre esos análisis pretensiosos, información de la Empresa 3 de Mayo S.A. pone el énfasis en que habiéndose mudado a México el único proveedor en la región de maquinarias y software, no podrían garantizar la compra de más máquinas porque la empresa *"se fue de Bariloche y de la Argentina"* y *"no alquila ni vende el programa"*, todo lo que la obliga a una involuntaria deficiencia. Sobre esta circunstancia el funcionario del gobierno consideró que *"se complica el tema"* y aseguró que *"no habrá problemas serios en el corto plazo"*, aunque reconoce una limitación para abrir más bocas de recarga y también para ampliar el número de colectivos en servicio, *"todavía no es un problema, es algo que hay que evaluar a futuro"*.

Que para los usuarios del servicio en Bariloche la noticia es doblemente negativa dado que, si las empresas no pueden sumar equipos para cobrar el boleto eventual, tampoco podrán sumar las bocas de expendio hasta alcanzar las mínimas exigidas por las Ordenanzas.

Que según otras evasivas de excusa, desde el gobierno municipal se dijo que uno de los obstáculos para estudiar alternativas es la escasa vigencia de los contratos actuales con las empresas Codao y 3 de Mayo, que vencen a mediados de 2013. El Sr. Secretario de Gobierno enfatizó en la necesidad de "compatibilizar" la tecnología para que las empresas no incurran en una inversión nueva para renovar todo el sistema. En el mismo sentido las concesionarias expresan que la renovación tecnológica completa tendría un costo superior a los dos millones de pesos y plantean la imposibilidad de amortizar esa cifra en menos de dos años; que cuentan con un contrato hasta 2013 por lo cual **no aceptan realizar una nueva inversión** total del sistema ante la posible caída de ese convenio en 24 meses.



Que en otras declaraciones del funcionario de gobierno se dijo que la adopción de un nuevo sistema informático y la renovación de las máquinas demandarán una importante inversión, pero se aseguró que **"no necesariamente" se traducirá en un automático aumento de tarifas.**

Que desde la municipalidad y las empresas prestadoras del transporte urbano de pasajeros se busca una alternativa tecnológica para que se elabore un software sustituto u otras alternativas para mejorar el sistema sin realizar una reconversión total, por lo que ambas partes evalúan si ALTEC puede diseñar la tecnología para fabricar máquinas y evaluarían posibilidades para resolver la licencia.

Que también en una nota de respuesta a este Defensor del Pueblo sobre un tema anexo al de la presente, el apoderado de la firma Microómnibus 3 de Mayo S.A., en un párrafo expone que: **"Sin embargo, por cuestiones ajenas a la firma, no hay stock de máquinas disponibles para instalar pues el único proveedor en la región ha mudado a México, y nos hemos visto perjudicados en la provisión y reparación de las máquina necesarias. Tal extremo fue advertido oportunamente a la Municipalidad, quien omitió el detalle de la dificultad de reparaciones de los implementos necesarios para instalar el sistema."** Y agrega luego la siguiente pretensión: **"Aprovecho la presente para requerirle a Ud. que, en su carácter de Defensor del Pueblo, arbitre los medios para que se articule, en exclusivo beneficio de los usuarios, un sistema fluido de reparación de las maquinarias de las tarjetas de aproximación, pues la tarea excede a las atribuciones de esta empresa, correspondiendo la tarea al poder concedente del servicio de transporte público de pasajeros."**

Que sin embargo todo lo anterior, la octava cláusula de las Ordenanzas 2056 y 2057 del 2010 establece que **"El concesionario asume por cuenta y riesgo todas las obligaciones y responsabilidades derivadas de la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros..."**

Que además la vigésima cuarta cláusula de ambas ordenanzas establece para cada una de las empresas que **"El Concesionario mantendrá el sistema electrónico de boletos y realizará las adecuaciones necesarias ante la aparición de nuevas necesidades."**

Que en relación a la nota respuesta de la empresa 3 de Mayo antes descripta y en función de los sucesos involucrados en la presente resolución, el 08 de septiembre se envía desde esta Defensoría del Pueblo un nuevo pedido de informes a la empresa 3 de Mayo solicitando la fecha en que la empresa proveedora del sistema de boleto electrónico dejó de prestar este servicio en la ciudad y concretamente para esa empresa. Se solicitaba copia del contrato establecido entre la empresa 3 de Mayo y la proveedora, como también de las eventuales notificaciones a la Municipalidad que habrían servido de aviso sobre el cese de la provisión de los elementos necesarios para el boleto electrónico (máquinas, software, reparaciones, etc.). Ante la necesidad de contar con esa data a la brevedad, el día 15 se solicita por teléfono un adelanto de lo requerido, informándose desde 3 de Mayo que la empresa proveedora había dejado de serlo **desde más de un año atrás** y que la comunicación a la Municipalidad había sido por vía telefónica, no existiendo constancias escritas.



Que la empresa proveedora original sería Tecno Acción, la que hace aproximadamente 6 (seis) años se dividió en dos empresas, una de ellas se dedicó a sistemas aplicados al transporte, denominada Nusoft, y la otra a sistemas relativos a juegos de azar, Tecno Acción.

Que en junio de 2008 se esperaba que las empresas 3 de Mayo y Codao **tuvieran instaladas las máquinas en todas las unidades**, y que según información periodística del momento, figura la empresa Nusoft como proveedora.

Que ex asociados de la empresa Nusoft que compusieron otra sociedad en Bariloche especializada en el servicio de desarrollo y mantenimiento de diferentes variedades de software, y que en su cartera de clientes cuenta tanto con la empresa Nusoft como la 3 de Mayo, informaron que Nusoft **dejó de atender en Bariloche en junio de 2009**, con lo que la versión difundida por 3 de Mayo no se ajusta a la verdad. Es decir que tanto por el reconocimiento telefónico de la empresa 3 de Mayo como por esta nueva confirmación, se concluye que **para el momento de la sanción de la ordenanza 2056 del año 2010 de regularización del marco contractual entre la Municipalidad de Bariloche y la empresa 3 de Mayo, la empresa Nusoft ya no existía en la región y por lo tanto los supuestos perjuicios generados por su mudanza ya existían y fueron encubiertos, con lo que ello implica para la comprensión de la conducta con que la empresa estableció sus compromisos en la concesión vigente.**

Que tampoco es exacto que la empresa se haya ido de la Argentina, basta con ingresar a la página de internet en la que se ofrecen sus productos, donde Nusoft figura con domicilio en la ciudad de Buenos Aires, como parte de un conglomerado compartido con una compañía (también) denominada Tecno Acción, con filiales en Brasil, México y Chile. Entre los variados productos que produce y expone en la página web, se reconocen las terminales de cobro de a bordo y portátiles que se utilizan en nuestra ciudad.

Que llegado a este punto, la superposición de hechos nos permite precisar que el resultado a partir de la imprevisión, negligencia, imprudencia e impericia con que se maneja en gran medida la relación entre el estado municipal en el ejercicio lóbrego del poder de concesionario, y las empresas, con su indiferencia al cumplimiento aceptado y obligado de cómo prestar la concesión, el resultado es un nuevo inconveniente para el siempre perjudicado vecino y usuario de este servicio, **vale la pena remarcarlo**, tan gravitante en la vida de todos los habitantes de la ciudad. No hablamos de la compra de un elemento o la adquisición de un servicio suntuario. Es un **servicio** de primera necesidad ya por el trabajo, para ir a la escuela, por salud, por recreación, etc.; como hace referencia el fundamento de las ordenanzas 2056 y 2057 del año 2010.

Que el problema actual que padece la población usuaria del servicio urbano de transporte de pasajeros no es una situación inusual sino que por el contrario se trata de un ejercicio vicioso sistemático, según el cual la relación de poder entre el gobierno municipal de turno y las empresas prestatarias de transportes es una pulseada que siempre termina volcando para el mismo lado y las normativas que pretenden regular la concesión de este servicio de relevancia para el pueblo, son cumplidas en tiempo y forma únicamente cuando establecen alzas en las tarifas.



Que por lo expuesto entonces, se daría la eventualidad de que las empresas estén negando la prestación del servicio, cuando esa es justamente su principal obligación. Negándose a la prestación efectiva y eficaz del servicio habría un **incumplimiento contractual** profundo ya que hablamos del “objeto” mismo de la relación contractual entre empresas y Municipio: prestación del servicio de transporte de pasajeros (Cláusula Primera: Objeto, de las Ordenanzas 2056-CM-10 y 2057-CM-10). Y desde el Estado Municipal no se exige el acabado cumplimiento de lo normado aun cuando se trata de incumplimientos contractuales que revisten relevancia y gravedad para el pueblo.

Que además la Carta Orgánica Municipal en el Capítulo II Art. 17 prevé que “*el Municipio asegura a consumidores y usuarios de bienes y servicios el ejercicio pleno de sus derechos, brindándoles protección integral con la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios*”. Pues bien: además del mandato legal citado, se entiende que una protección integral del usuario debe asegurar la prestación de un servicio tan importante para los vecinos de la ciudad, arbitrando todos los medios disponibles para garantizar el mismo. En el mismo tenor el art. 29, punto 10 de la Sección Primera reza “*Los servicios públicos corresponden originariamente a la Municipalidad, quien vela por su correcta prestación...*”

Que merece la atención asimismo detenerse en la cláusula Quinta de las Ordenanzas 2056 y 2057: “*Buena fe de los contratantes*” que dice “*Las partes declaran mutuamente su firme convicción de no realizar acciones que sean susceptibles de afectar o desnaturalizar el presente acuerdo, para cuya celebración, ejecución e interpretación se ha de aplicar el criterio de la “Buena Fe” establecido en el artículo 1198 del Código Civil Argentino, obrando en todo momento con la debida diligencia y el cuidado y la previsión de propios de los objetivos perseguidos*”. La *bona fides* significa no solo mantener la palabra sino tener un comportamiento que responda a la costumbre de la gente honrada, cumplir el propio compromiso en relación con los usos comerciales.

Que esta buena fe requiere que las empresas obren de acuerdo a la normativa vigente y fundamentalmente prestando el servicio de manera conveniente para los habitantes y visitantes de Bariloche y que el Estado Municipal le garantice al usuario la prestación del servicio. Si el Estado se encuentra perdido, el usuario queda sólo frente al poder de las empresas. Claramente un lugar de desamparo.

Por otra parte que frente a esta realidad hubiera sido útil la participación de la Comisión Reguladora del Sistema de Tránsito y Transporte que todavía no ha sido creada según lo dictan los artículos 5° de las Ordenanzas 2056 y 2057 del año 2010: “*El Concejo Municipal creará en el plazo de sesenta (60) días, a partir de la sanción de la presente, la Comisión Reguladora del Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros, la cual deberá garantizar la participación de representantes del Estado, usuarios, empresas y sindicato dentro de su composición.*”.

Que después de 19 años de metodología agotadora con mecanismos que permanentemente bloquean lo legítimo y lo reemplazan por sus simulacros, se intenta confundir con sustitutos el valor de los derechos. Cuando el engaño atraviesa la



circunstancia de lo legítimo, no hay derecho, hay manipulación; difícil es entonces que pueda existir un nexo efectivo entre funcionarios, empresas y el público.

Que este Defensor del Pueblo se reserva el derecho de iniciar acciones judiciales para velar por el cumplimiento de la normativa en vigencia, dictada para consumir la equidad y la razón del pueblo.

Que por todo ello, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ordenanza 1749-CM 07 y la Carta Orgánica Municipal.

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE

### RESUELVE:

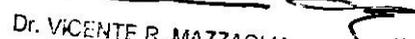
1. **RECOMENDAR** a las Empresas prestatarias del servicio de transporte urbano de pasajeros y al Intendente Municipal de la ciudad de San Carlos de Bariloche, que se dé cumplimiento efectivo a lo normado en las Ordenanzas Nros. 2056 y 2057 CM-10. Puntualmente en relación a la cantidad de lugares de recarga del sistema de boleto electrónico. Y que se arbitren todos los medios necesarios para cubrir el boleto eventual, siendo que existen alternativas válidas conocidas. Asimismo que se cree la Comisión Reguladora del Servicio de Transporte de Pasajeros, en el marco del cumplimiento efectivo del contrato y la buena fe de las partes.
2. **RESERVAR** este Defensor del Pueblo, frente a los incumplimientos referidos precedentemente, el derecho de accionar judicialmente por el grave incumplimiento contractual en el que se incurre y fundamentalmente por la negación a la prestación del servicio de transporte de pasajeros a los usuarios del servicio que no cuentan con la tarjeta magnética o no poseen crédito en la misma.
3. La presente Resolución será refrendada por el Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo Dr. Carlos Arrative.
4. Comuníquese a las áreas correspondientes. Dese al Registro Oficial. Cumplido, archívese la presente resolución.

San Carlos Bariloche, 19 de Septiembre de 2011



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



  
Dr. VICENTE R. MAZZAGLIA  
Defensor del Pueblo  
San Carlos de Bariloche