

RECIBIDO: 7 JUL 2010

MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE

RÍO NEGRO

FIRMA: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PASE A: Presidencia

RESOLUCIÓN N° 190-DP-2010

ACTUACION 176-10 (Avila Gerardo-Gandara Pablo S.)

DESCRIPCION SINTETICA: RESOLVER SOBRE AVOCACIÓN, ART. 18, ORDENANZA 1749-CM-07

VISTO:

La presentación ante esta Defensoría del Pueblo Municipal por dos de los alumnos del CRUB, los Sres. Avila Gerardo Sergio DNI 34.113.208 y Gandara Pablo Sebastian, DNI 28.588.085 solicitando la intervención y actuación de la misma en relación a la protección de sus derechos como usuarios del transporte público de pasajeros.

Y CONSIDERANDO:

Que respecto del avocamiento, debo manifestar que la cuestión es de aquellas sobre las cuales el Defensor del Pueblo debe intervenir, tomando conocimiento, participación, e investigando activamente sobre el fondo de la cuestión en razón que los presentantes denuncian que se han dado irregularidades con la empresa prestataria de un servicio público. Describiendo que al presentarse el Sr. Avila en la oficina de la empresa Microómnibus 3 de Mayo SA para la recarga de su tarjeta, la misma le es retenida argumentando que no podía efectuarse la carga por "problemas técnicos". Posteriormente se le comunica que el inconveniente residía en el chip interno de la tarjeta y por ello debía adquirir una nueva. Se le solicita a la empresa una nueva tarjeta, pero sin costo, ya que la anterior no presentaba daño alguno, pero esta alternativa es negada siéndole informado que deberá abonar una nueva, y que el costo de la misma es de \$ 20,00 (pesos veinte).

Que es llamativo también que al momento de informarle que el chip estaba dañado y esto impedía que la tarjeta fuera utilizada, se le informa que posee un crédito de aproximadamente \$5,00 según datos obtenidos de la misma tarjeta.

Que asimismo el Sr. Gandara al presentar la tarjeta para recarga de boleto universitario, se le retiene la misma en razón de que la foto impresa en el plástico no era visible, exigiendo el pago de \$ 20,00 para el otorgamiento de una nueva tarjeta. Según lo manifestado por el estudiante en su presentación, tanto el número de DNI como nombre del titular y número de serie de la tarjeta (00000883) eran perfectamente visibles, por lo que la identidad y posesión de la tarjeta no presentaría inconveniente alguno para su uso. El mismo dejó asentada su queja en Libro correspondiente en la empresa 3 de Mayo.

Que se advierte que la Empresa estaría violando derechos de los presentantes al retener y posteriormente "obligar" a los usuarios a adquirir una nueva tarjeta de aproximación alegando inconvenientes en los chips internos, fotos no visibles, etc. Frente a éstos y otros argumentos esgrimidos por el empresariado, el usuario se encuentra en una indefensión absoluta. Situación que obliga a adquirir igualmente la tarjeta y a un valor de \$ 20,00.

Cabe mencionar asimismo que según Resolución Nro.00002636-I-2009 en su art. 1 "Costo de la tarjeta" dice : Las empresas prestatarias entregarán a los usuarios la primer tarjeta de aproximación, sin cargo, debiendo efectuarse una carga inicial equivalente al importe de dos boletos universitarios. En caso de extravío o inutilización, se deberá abonar el costo de la misma" pero

en ningún lugar se establece el monto del mismo, ni quién lo determina, sostenido en qué parámetros, etc. Algunos usuarios abonan \$ 14,00 (pesos catorce) y a otros se les exige como valor \$ 20,00 (pesos veinte).

Recordemos también que el citado cuerpo normativo dentro de sus considerandos establece *"que se debe alentar a los vecinos que utilizan el SUTP obtengan la tarjeta electrónica que le permita trasladarse utilizando el servicio de transporte urbano de pasajeros"*. Al respecto, las distintas situaciones denunciadas frente a esta Defensoría nos lleva a reflexionar respecto de considerar si realmente el accionar de las empresas de transporte de pasajeros "alientan" tal sistema.

Que consideraciones emitidas en el mismo sentido fueron expuestas por el Defensor del Pueblo en las Resoluciones de Avocamiento N°87-DP-2010 y N°181-DP-2010 y las Resoluciones de Recomendación N°104-DP-2010 y N°182-DP-2010, relativas a cuestiones similares.

Que entonces corresponde avocarse a la problemática planteada e intervenir investigando y velando para que ningún acto, hecho u omisión de la Administración Pública Municipal viole o vulnere derechos a los estudiantes de nuestra ciudad.

Que por todo ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los arts. 2, 10, 11 y 18 de la Ordenanza 1749-CM-07.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE

RESUELVE:

1º) **AVOCARSE** a la problemática que los Sres Avila Gerardo DNI 34.113.208 y Gandara Pablo DNI 28.588.085 plantean en su nota presentada ante esta Defensoría del Pueblo de Bariloche.

2º) Continuar la investigación correspondiente ya iniciada por esta Defensoría del Pueblo a efectos de resguardar y defender los derechos de los usuarios del transporte público de pasajeros de la ciudad de San Carlos de Bariloche y asegurar el correcto funcionamiento de la Administración Pública Municipal en cuanto a la regulación y fiscalización de la normativa vigente.

3º) Comuníquese la presente resolución al interesado.

4º) Hacer saber al presentante que *"Las denuncias o reclamos presentados ante el Defensor del Pueblo, no interrumpirán los plazos legales para interponer recursos administrativos y/o acciones judiciales, ni los relativos a la prescripción, circunstancia que en todos los casos se advertirá expresamente al denunciante"* (artículo 19, Ordenanza 1749-CM-07)

5º) La presente Resolución será refrendada por el Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo, Dr. Carlos Arrative.

6º) Tómesese razón. Publíquese en el Boletín Oficial. Cumplido, archívese.

San Carlos de Bariloche, 05 de julio de 2010.



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



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

ES COPIA FIEL

Yosh
7/7