



**Defensoría  
del  
Pueblo**

San Carlos de Bariloche

"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

## **Intervención de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche en la Audiencia Pública por el Aumento de Tarifas del Sistema de Transporte Público Urbano de Pasajeros**

### **1.- Contexto General:**

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche se presenta en esta nueva audiencia pública en cumplimiento de la manda que le otorga la COM y la Ordenanza 1749-CM-07 que encuadran su actuación.

En el marco de la audiencia pública convocada por la Resolución N.º 00001856-I-2024 artículo 3º, esta Defensoría del Pueblo, en su compromiso con la protección de los derechos humanos y los derechos de los consumidores y usuarios, expresa su postura sobre el incremento propuesto en las tarifas del Transporte Urbano de Pasajeros (TUP). Este posicionamiento se fundamenta en la revisión de los documentos previos presentados por esta Defensoría, como el análisis de tarifas de abril de 2024, y los estudios técnicos como "El Precio del Boleto" del Instituto del Transporte de la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM).

El transporte público, como servicio esencial, debe cumplir con el mandato constitucional de acceso universal, garantizando que sea accesible y asequible para toda la ciudadanía, especialmente para los sectores más vulnerables.

### **II.- Impacto en los derechos humanos y económicos de los usuarios:**

El artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a la protección de su seguridad y a la defensa de su bienestar económico. Asimismo, la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor establece que los usuarios deben acceder a servicios de calidad, con tarifas que sean justas, razonables y acordes al nivel de ingresos de la población.

Desde una perspectiva de derechos humanos, el transporte público constituye un pilar esencial para garantizar el acceso a otros derechos fundamentales, como el derecho al trabajo, la educación, la salud y la participación en la vida social. El aumento de las tarifas del STUP tiene un impacto directo en los sectores de menores ingresos, para quienes el transporte urbano representa una porción significativa del gasto mensual y, por tanto, debe evitarse que resulte desproporcionado. Como lo subraya el



"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

documento de la UNSAM<sup>1</sup>, en familias con ingresos bajos, el gasto en transporte puede superar el 10% del presupuesto mensual, limitando sus posibilidades de movilidad y, por ende, su acceso a derechos básicos.

En el contexto actual, el aumento tarifario del Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros (STUP) en San Carlos de Bariloche también debe analizarse en relación con las políticas recientes adoptadas por el gobierno nacional. El ajuste tarifario local se enmarca en un conjunto de medidas económicas que el Ejecutivo nacional ha impulsado para combatir el déficit fiscal y estabilizar la economía, en particular el proceso de reducción gradual de los subsidios a los servicios públicos, como el transporte. Estas políticas buscan trasladar una mayor proporción del costo real del servicio a los usuarios, con el objetivo de reducir el gasto público en subsidios. Sin embargo, esta reducción de subsidios impacta desproporcionadamente en los sectores más vulnerables, generando un aumento en el costo del boleto que afecta negativamente las economías familiares, en un contexto de alta inflación y pérdida del poder adquisitivo.

Las medidas nacionales introducidas al Régimen de Segmentación de Subsidios, han provocado que tanto las empresas prestadoras del servicio como los gobiernos locales trasladen una mayor parte del costo del transporte a los usuarios, lo que se refleja en el aumento de tarifas en ciudades como Bariloche. Esta medida profundiza las desigualdades económicas y vulnera los derechos de los usuarios, quienes ven reducida su capacidad de acceso a un servicio público esencial como el transporte, en contradicción con lo establecido en la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240 y los principios de justicia social que deben regir el acceso a los servicios públicos.

### **III.- Análisis del aumento tarifario y consideraciones:**

#### **1. Desajuste con los ingresos de la población:**

El aumento propuesto debe tomar en consideración el deterioro del salario real y el contexto inflacionario que afecta a los hogares barilochenses en forma previa a ser dispuesto. Un ajuste de tarifas debe contemplar la capacidad adquisitiva de la población, especialmente en un escenario de

---

<sup>1</sup> "El Precio del Boleto" – UNSAM disponible en  
<https://unsam.edu.ar/institutos/transporte/files/NOTA-4.pdf>



"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

crisis económica. Los aumentos que no respetan la proporcionalidad entre el costo del servicio y los ingresos de los usuarios constituyen una violación de los derechos económicos de los ciudadanos que la autoridad de aplicación debe evitar.

## **2. Sobre la transparencia en la justificación del aumento:**

En los informes previos elaborados por esta Defensoría, se ha subrayado la necesidad de que el proceso de ajuste tarifario sea transparente y basado en criterios técnicos y verificables. La ciudadanía debe tener acceso a información detallada y clara sobre los factores que justifican el aumento, de manera que puedan comprender y cuestionar las decisiones que afectan su bienestar económico. Este recaudo de transparencia debe ser observado al momento de fijarse el nuevo cuadro tarifario

## **3. Relación entre la calidad del servicio y el cumplimiento del contrato de concesión:**

Como ya se ha expresado en las intervenciones anteriores de esta Defensoría (enero y febrero de 2022), el incremento de tarifas debe ir acompañado de una mejora tangible en la calidad del servicio prestado. Por ello, el aumento propuesto debe presentar garantías de que el sistema de transporte mejorará su eficiencia en cuanto a su frecuencia, el estado de las unidades y el trato a los usuarios. La falta de mejoras sustanciales en estos aspectos motivaría la percepción en los usuarios de que los aumentos no responden a una mejora del servicio, sino a un aumento de la rentabilidad empresarial, lo cual no debe ocurrir.

## **IV.- Impacto en las economías familiares y derechos de los consumidores:**

El aumento tarifario impacta de manera crítica a los hogares con menores recursos, quienes, al verse forzados a destinar una mayor parte de sus ingresos al transporte, se ven privados de otros bienes y servicios esenciales, como alimentación, salud y educación. El transporte público en Bariloche debería regirse por el principio de solidaridad social, ajustando las tarifas de forma progresiva para no incrementar la carga sobre quienes menos pueden pagar.

La Ley de Defensa del Consumidor y los tratados internacionales sobre derechos humanos firmados por Argentina imponen a los prestadores de servicios públicos, y al Estado en su rol de garante, la obligación de proteger los derechos económicos y sociales de los ciudadanos. Un sistema de transporte público que excluye o afecta a los sectores más vulnerables



"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

contradice este mandato y socava los principios de justicia social. Las autoridades deben por tanto evitar incurrir en este tipo de vulneraciones al momento de fijar el aumento que se decida aplicar

#### **V.- Propuesta de la Defensoría del Pueblo:**

##### **1. Revisión del esquema tarifario:**

Se solicita que se realice una revisión integral del esquema de ajuste tarifario, tomando en cuenta la capacidad de pago de los sectores de menores ingresos. Esta revisión resulta indispensable sobre todo respecto al sistema de tarifas diferenciadas que actualmente se encuentra establecido: residentes, tarifa social federal, estudiantes y personas con discapacidad.

##### **2. Garantías de transparencia:**

Es necesario que las autoridades procuren presentar un informe detallado y público sobre los costos operativos del servicio y la forma en que los aumentos se traducirán en mejoras concretas para los usuarios. Así, se garantiza la transparencia en la determinación de las tarifas evitando vulnerar el derecho de los usuarios a la información adecuada y veraz, tal como lo dispone el artículo 42 de la Constitución.

##### **3. Mejoras en la calidad del servicio:**

El aumento tarifario debe estar directamente vinculado a mejoras objetivas y medibles en la calidad del servicio, tales como la frecuencia del transporte, el mantenimiento de las unidades y la capacitación del personal en trato al público. El cumplimiento de estos estándares básicos mejora la experiencia del usuario y contribuye a la confianza hacia el sistema tarifario.

##### **4. Monitoreo del impacto social:**

Es imprescindible implementar mecanismos de seguimiento del impacto del aumento tarifario en la población, particularmente en los sectores más vulnerables. La Defensoría del Pueblo entiende que este monitoreo garantizaría que los ajustes en las tarifas no profundicen las desigualdades sociales y económicas.

Para finalizar expreso que esta Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche considera fundamental la revisión del aumento tarifario propuesto en los términos actuales, a fin de evitar que el mismo resulte desproporcionado, carente de transparencia y de justificación adecuada en términos de mejora del servicio. Instamos a las autoridades a efectuar una



**Defensoría  
del  
Pueblo**

San Carlos de Bariloche

"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"  
Ordenanza 1421-CM-04

adecuada ponderación de este ajuste a la luz de los principios constitucionales y legales de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, garantizando así que el transporte público siga siendo un derecho accesible para todos los habitantes de nuestra ciudad.