

La Plata, 30 de agosto de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y la actuación N° 780/11 y;

CONSIDERANDO:

Que a fs. 2, el Defensor del Pueblo del Municipio de Morón, requiere la intervención de esta Defensoría.

Que manifiesta haber recibido numerosas denuncias contra la Empresa de Transportes Línea 216, vinculadas con la inobservancia de las paradas para personas discapacitadas, el ascenso de sillas de ruedas, y con la entrega en tiempo y forma del boleto estudiantil;

Que por tal motivo, cursó con fecha 15 de julio de 2009, una nota al presidente de la Línea de Transporte mencionada, sin haber obtenido contestación alguna (ver fs. 3);

Que asimismo, hace saber que ante la falta de respuesta de parte de la empresa requerida, se envió con fecha 11 de mayo de 2010, otra nota a la Dirección Provincial de Transporte (ver fs. 4), habiendo obtenido por única respuesta el silencio;

Que frente a esta situación, con fecha 22 de febrero de 2011, se dictó por intermedio de la Secretaría de Derechos y Garantías providencia en la que se dispuso requerir a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.), la pertinente solicitud de informes (ver fs. 7/8 vta.);

Que a fs. 9, se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que a fs. 10/16, se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por el ente autárquico requerido, de la que surge que la 'Empresa Línea 216 S.A.T.', "*...efectúa servicios de transporte por automotor de pasajeros de carácter urbano y suburbano de Jurisdicción Nacional, en la traza identificada como Línea N° 166, de acuerdo al Permiso de Explotación oportunamente otorgado según las prescripciones del Decreto N° 656 de fecha 29 de abril de 1994, y demás normas complementarias...*" (ver fs. 11);

Que en respuesta a la pregunta referida a si la Dirección de Transporte de la Provincia de Buenos Aires, puso en conocimiento de la C.N.R.T. la queja presentada por la Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón, vinculada con la materia que nos ocupa, se contestó lacónicamente que: "*...no se hallaron antecedentes en esta dependencia de quejas relativas a la operadora mencionada, por lo menos que figure con esa denominación...*" (ver párrafo tercero de fs. 10);

Que en lo atinente a la consulta relativa a sí se ha constatado de oficio o, en su caso, se han recibido denuncias por parte de los usuarios de la empresa de transporte público de pasajeros en cuestión; la C.N.R.T. agrega una larga nómina de quejas efectuadas en el período comprendido entre el 01-01-2011 y el 03-05-2011, contra la Empresa Línea 216 S.A.T., en la que efectivamente no figuran denuncias por inobservancia a las paradas para personas discapacitadas, el ascenso de sillas de ruedas y la entrega en tiempo y forma del boleto estudiantil (ver párrafo cuarto de fs. 10 y fs. 12/16);

Que efectuando un pormenorizado análisis de la respuesta brindada a la solicitud de informes, advertimos que si bien en los cuatro meses del año 2011 en que se efectuó el relevamiento de denuncias no figura ninguna **vinculada directamente** con lo hechos que dieran lugar a la promoción de las presentes actuaciones, se han constatado veintisiete (27) irregularidades, de las cuales ocho (8) corresponden a conducir en forma imprudente, tres (3) a escuchar radio, diez (10) a no respetar paradas, una (1) a no colaborar ante circunstancias que hicieran peligrar la seguridad, una (1) a falta de frecuencia, una (1) a incumplimiento de deberes formales, dos

(2) a falta de funcionamiento de las máquinas expendedoras de boletos y una (1) a deficiencias mecánicas, de carrocería y/o de servicios;

Que de las denuncias formuladas en el breve término de cuatro meses, aproximadamente un cuarenta por ciento (40%), corresponde a no respetar paradas, lo que eventualmente podría invocarse, en alguno de los supuestos, las correspondientes a discapacitados, ya que ante lo escueto del informe no puede conocerse con certeza a que paradas se alude en cada caso;

Que más allá de las conjeturas que puedan realizarse al respecto, lo cierto es que el número de irregularidades detectadas resulta en verdad preocupante;

Que por mandato impuesto en el artículo 55 de la Constitución provincial, constituye un deber insoslayable del Defensor del Pueblo, supervisar la eficacia de los servicios públicos;

Que ello implica necesariamente la intervención de oficio de esta Defensoría, ya que el Estado tiene un interés genérico en que se resuelvan este tipo de cuestiones, porque en ellas se encuentra comprometido el interés público (Hutchinson, Tomás. "Normas Administrativas de la Provincia de Buenos Aires". Ed. Rubinzal Culzoni. Santa Fe. 1993. Págs. 21 y 36/37);

Que lo antedicho guarda estrecha relación con el principio según el cual, lo relevante en estos casos es establecer la **verdad material**, en oposición a la denominada **verdad formal**, ya que constituye un fin primordial del Estado la satisfacción del interés general y el bien común (Hutchinson, Tomás. Op. Cit. Pág. 21);

Que el concepto de bien común es difícil de precisar, pues se refiere a un conjunto de condiciones de naturaleza instrumental que, en conjunto, hacen posible a la comunidad, a las asociaciones y a las personas lograr su propia realización. En la misma línea de razonamiento, el Concilio Vaticano II definió al bien común como "*el conjunto de las condiciones de la*

vida social que hacen posible a las asociaciones y a cada uno de sus miembros el logro más pleno y más fácil de la propia perfección" (Constitución Pastoral "*Gaudium et Spes*". Ver en "Principios y Orientaciones del Magisterio Social de la Iglesia", 15 Documentos Pontificios. Ed. CIES, Buenos Aires, 1989. Págs. 345/346);

Que retomando el tema de la supervisión de la eficacia de los servicios públicos, la mejor doctrina define a estos últimos como: "*toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal*" (Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo" Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 55);

Que asimismo, los caracteres que lo tipifican, más allá de ligeras diferencias doctrinarias, son la continuidad, la regularidad, la igualdad o uniformidad y la generalidad;

Que en la especie se advierte que se encontraría seriamente comprometida la **regularidad**, que consiste precisamente en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75).

Que por otra parte, pesa sobre la empresa de transporte la responsabilidad "*in vigilando*" e "*in eligendo*" por los actos de sus dependientes, que son los que en definitiva consuman en los hechos las irregularidades apuntadas;

Que por lo motivos expuestos, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo en el que se recomiende la empresa precitada arbitrar a la brevedad los medios adecuados a fin de prestar el servicio público de transporte de pasajeros con arreglo a derecho, absteniéndose de incurrir en acciones u omisiones en desmedro de los legítimos derechos de los usuarios.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR a la “Empresa Línea 216 S.A.T.” arbitrar a la brevedad los medios conducentes, a efectos de prestar el servicio público de transporte de pasajeros con arreglo a derecho, de conformidad a los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 2º: REGISTRAR, Comunicar, Notificar a la “Empresa Línea 216 S.A.T.”, a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.), y a la Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón. Oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 37/11