

**SITUACION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (informe Febrero-Marzo 2012)**

Esta asociación viene realizando en forma semestral un informe sobre la situación actual de los derechos de los usuarios y consumidores. En esta oportunidad se había realizado un informe sobre la situación del servicio domiciliario de energía eléctrica, los cortes de energía en los últimos meses y los problemas que padecen los usuarios. Inclusive se había generado una investigación sobre el control que ejercen algunas empresas sobre el servicio de generación, transporte y distribución de Energía y que representa una notable violación legal por el monopolio que esto significa. Asimismo, se continuó en la optica que representa las privatizaciones y el sistema jurídico elaborado en la década de los 90 y que significo la inexistencia de derechos de los usuarios. Asimismo, se elabora un detenido informe sobre la situación que le crea a los usuarios los entes de control, su accionar post, es decir controlar después de los problemas y el poco control que esto significó desde su creación a los usuarios.

Pero la tristeza debió superar a la organización, quedamos todos perplejos sin reacción, un hecho sin precedentes y de una gravedad insostenible, la tragedia de Once y la cantidad de victimas y por las mismas razones que se venían denunciando desde hace décadas, nos obligo a elaborar un informe con detalles de nuestros archivos y relevamientos actuales.

\*Estos son algunos de los puntos de nuestro informe sobre TRANSPORTE.-

En la década del 90 y con el auspicio de la Asociación de Abogados de Buenos Aires se desarrollaban los Congresos de Derecho de Daños y que aún hoy se continúan realizando. En el año 1994, se imponía el tema de la Responsabilidad del Estado por Daños Causados. En un acalorado intercambio de ideas en la Facultad de Derecho de Buenos Aires (donde tenían lugar estos eventos) y ante un nutrido auditorio de abogados, varios académicos impulsaban, con una lógica inmutable, la necesaria privatización de los Ferrocarriles. Algunos, entre los que estaban el colega Profesor Dr. Carlos Ghersi, el suscripto, entre otros, manifestamos y fundamos que dicha privatización incurría, no solo en perjuicios a las comunidades que quedarían incomunicadas, sino además la inconsistencia jurídica de las normas que sustentaban dichas privatizaciones, la imposibilidad de mantener el servicio a través del tiempo siendo que en todas partes del mundo en estos servicios, el Estado siempre estaba presente. En dicha época se manifestaba que el Ferrocarril le costaba al Estado un millón de dólares y que esto solo justificaba las privatizaciones. Estas barbaridades, aunado al punto ha que al Estado se lo debía acotar a la mínima expresión, demostraba la miopía en que se incurría por el factor economisista. Ya se venía soportando una constante des inversión y acortamiento de ramales con el consiguiente despido de trabajadores y destrucción del material rodante e infraestructura.

En aquel momento se reiteraba que los daños los soportarían las empresas privadas, panacea a los problemas de todos y que el Estado ni existiría en el tema. Baste señalar que grave fueron los fundamentos con que se nos denostó por varios académicos, con argumentos del medioevo y con una insolvencia, que a través del tiempo deberían pagar, estos personajes, todos los daños que estas posiciones han ocasionado a toda la población. Toda la doctrina y con la anuencia de revistas destacadas como La Ley, refrendaban la locura de entronizar y sostener todas las privatizaciones y en las graves forma que se realizaron. El tiempo es cruel y dio la razón a todos y cada uno de los profesionales que en menor numero y seriamente vituperados, sostuvimos la gravedad de estas y otras privatizaciones.-

Aún mas, el ESTADO deberá ser responsable de todos los Daños causados por estas empresas, como hasta ahora esta ocurriendo y por su obligatoria vigilancia en el cumplimiento de la prestación de los Servicios Públicos, sin la ocurrencia de daños a las personas.-

\*El devenir del tiempo nos obligo a estudiar detenidamente las razones de estos planes nefastos y como aquella frase del presidente Norteamericano “Es la economía estúpido”, el problema es del vil metal. Es la misma que todas las empresas de transportes de pasajeros de corta, media y larga distancia en mas o en menos le imprimieron a la necesidad de competir, pero destruyendo al ferrocarril. Es lo que fueron realizando en los distintos ramales, con el agravante que muchos de estos empresarios ingresaron en el negocio ferroviario y lo terminaron de destruir. Porque de eso se trata, la destrucción de todo el Estado con las privatizaciones y que todo el material que se puso sea literalmente usufructuado y destruido. Las empresas que gerencian el ferrocarril, no han puesto un solo peso en mantenimiento, para ello baste ver las fotos de los

1

vagones siniestrados en la tragedia de Once y verán como el oxido corroe las puertas y paredes de los vagones que según manifestaron estaban reparados. Desde la privatización, todo el parque de vagones eléctricos o traccionados y sus locomotoras están destruidos o no existen y las renovaciones solo fueron reparaciones o refacciones sobre los vagones existentes. El material rodante esta obsoleto y todos sufren lo que es conocido como "**FATIGA DE METALES**", esto hace suponer que muchos de estas unidades no son seguras para los usuarios. Sin embargo están en uso y no se sabe por cuanto tiempo.

\*El concepto utilizado y que sostiene a toda la legislación que fundamento y legisla las privatizaciones y a las empresas de servicios públicos, salvo el articulado de la Constitución de 1994 y la ley 24240 del año 1993, es solamente la GARANTIA DE GANANCIA de las empresas y la socialización del RIESGO EMPRESARIO. No existió ni existe el usuario, esto es para empezar a conversar sobre el tema. Si los que no les apetece el Derecho del Consumidor, se lo reducimos a NO EXISTE LA PERSONA, siendo la necesidad de mantener, garantizar a cualquier costa la ganancia de los empresarios que se hicieron cargo de **TODAS LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS**, se entiende de todas. Toda la estructura legal en Energía, Comunicaciones, Transportes, Combustibles, están puestas en el mantenimiento y garantía de ganancia a costa de **LOS USUARIOS**.-

Por que cree Sr. Lector que siempre hablamos de tarifa y no de servicio, dado que lo más importante es el servicio, por que se habla de tarifa. Es lo que le interesa a las empresas y el servicio es lo que no se presta, la respuesta es garantía de ganancia y esto lo sostiene las leyes del sistema de servicios públicos y no el que suscribe ni ADDUC.-

Para no dispersar el tema, recordemos, solamente que en el mes de Enero 2012 todo el servicio de energía eléctrica domiciliaria, que prestan las controlantes (reitero controlantes, nos referimos a todo el país) EDESUR, EDENOR Y EDELAP están en total colapso, a tal punto que muchas localidades padecen cortes y daños patrimoniales y a la salud variados sin que tengan una solución a pesar de las denuncias que se formulan. Hasta el año 2011 más de medio millón de usuarios del servicio de telefonía fija (que brindan TELEFONICA Y TELECOM) dieron de baja la línea pasando a engrosar los Cincuenta y Seis millones de teléfonos celulares. Es decir salieron de la protección de servicio público y pasaron a un servicio común como las empresas telefónicas quieren para aumentar sus abultadas ganancias y con servicios pésimos.-

\*A lo largo de la existencia de esta asociación y conforme UD. podrá examinar en la Web: [www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar) siempre se denunciaron los constantes deterioros del sistema ferroviario, no solo del material, sino de todo el sistema que es más complejo que las vías o los vagones. Si a esto le agregamos garantía de ganancia estamos al borde de la locura. Garantizar a un empresario que va a ganar a cualquier costa y con poco o nulo control, es poco menos que suicida, dado que de este punto a la avaricia y la codicia hay solo un pequeño paso y con ello los daños que no se pueden remediar.-

Es de recordar de viejos archivos desde el año 1994, 1995, 1996, 1999, 2000, 2002, 2003, 2004, etc. donde constantemente se señalaban los desastres del servicio ferroviario y los constantes incrementos de accidentes traumáticos y asfixias de los usuarios que en horas pico lo utilizan. Es de recordar que entre el 2010 y 2011 se incrementaron estos accidentes, tomados por las denuncias y relevamientos que hace nuestra organización en más de un 40 %. Cuando se ve la causa penal, tomando la distancia del caso, la mayoría de los muertos en el luctuoso evento del Sarmiento, lo fueron por asfixia. En la mayoría de los casos en las horas pico, la cantidad de asfixiados y golpeados incrementaron un 40%. Pero aquí va lo más grave, el acostumbramiento del sistema, hizo que la mayoría no realizara las denuncias del caso y solo se redujo a los más graves o a los que no pueden movilizar. Esto es demostrativo de el poco respeto que los usuarios le tienen al órgano de control CNRT y al superior Secretaría de Transporte. Es así lamentable porque el usuario paga el servicio, con dinero, con su salud y por fin con su vida. Deberíamos volcar en estas páginas cada uno de los relatos sufrientes de los usuarios del Sarmiento, el Roca, el Belgrano y los padecimientos en las horas pico, podríamos escribir un libro y seguro no alcanzaría. Sin contar cancelaciones y otras situaciones de perjuicio patrimonial al usuario. Pero cuando decimos sistema es que no termina en vías, vagones y locomotoras. Baste ver en algunas

2

líneas la falta de seguridad en estaciones, alambrados perimetrales, catenarias (donde se encuentra el sistema eléctrico aéreo utilizado en el Roca o la tercera vía a cielo abierto, en el Sarmiento), entre otras.

Para tener muy presente según se informa cada conductor del tren eléctrico padece entre 20 a 40 muertes por distintos eventos en su mayoría por suicidios. Las empresas ferroviarias prefirieron asegurar el cobro de boletos a mejorar los perímetros y las precauciones y prevenciones para evitar el ingreso de potenciales suicidas, pero la falta de personal y de material en las empresas es el principal flagelo. Es de imaginar el estado de estos conductores y la situación en que se encuentran, hecho este que también integra el sistema ferroviario, por ello reiteramos que obsoleto no es solo del material.

Nuestra asociación reitero el pedido de seguridad en estaciones, para evitar accidentes y pérdida de vidas, con salidas de escape rápido y demás medidas de seguridad. Desde las privatizaciones y luego de despedir a más de cien mil trabajadores, los privados implementaron sistemas que solo servía para el cobro del boleto. Así la Estación Once tiene molinetes y en las estaciones las puertas cerradas y valladas son una moneda constante, solo le interesa a los privados, el cobro del boleto. Es una quimera la prevención y la protección del usuario y un viaje amable para el consumidor. Solo se morigeró cuando el estado aumento el subsidio por boleto, donde estas empresas cobran un subsidio por cada boleto vendido. Ni siquiera desde el 2008 la CNRT y la Subsecretaría de Transporte ante la reiteración de estos malos tratos, aplico el art. 8 bis de la ley 24240, ante la falta de trato digno a los usuarios.-

Al sancionarse la ley 24240 en el año 2008 se implanto el art. 52 bis con la aplicación del Daño Punitivo para el usuario dañado con un monto de \$ 100 a 5 millones de pesos. Esta pena, se impone ante la situación creada a los usuarios con reiteración de padecimientos y daños. Pero la Justicia, una de las asignaturas pendientes de la democracia, esquiva el tratamiento y en muchos casos con una evidente negativa a favor de los dañadores pone en duda a la víctima. Para muestra ver el accionar deplorable de la Justicia Civil en el caso Cromañon, con dilaciones propias de quien no quiere que el Derecho triunfe.

Regresando al Daño Punitivo, el mismo es una creación para evitar que la ocurrencia de daños sea más económica que resolver las razones que lo ocasionan. Así, la justicia americana lo instauro con la existencia de varias víctimas de la explosión del tanque de nafta de un automotor Ford, dado que a dicha empresa le salía más caro reparar todos los automotores del mercado que pagar las muertes causadas. En Once ocurrió un evento que podría haber sido evitado y prefiere la empresa privada pagar los daños que reparar todo el desastre del sistema ferroviario. Pero es mas que evidente que la Justicia si se pondría a la altura de los acontecimientos y tomaría la situación creada como una Conmoción Social y grave, aplicaría el máximo de la pena del 52 bis de 5 millones de pesos para cada una de las víctimas y deudos, para de esta forma sea un escarmiento por tan grave siniestro y abandono. Pero aún más, por la teoría de la penetración se debería correr el velo de la Sociedad Comercial y hacer totalmente responsable a todos y cada uno de los titulares de las empresas ferroviarias y así culminar con estos dislates.-

Pero a más de estas especulaciones, esto no hubiera ocurrido si el Estado hubiera estado presente y en todo el tiempo que se estaba desguasando el Ferrocarril. No nació esto en este Gobierno. Muchos hablan del 2003 y del informe de la administración Duhalde. Pero ha esta administración las asociaciones de consumidores le accionamos para que rescindiera los contratos, con amparos para que no incrementen los servicios públicos que no se invertía y se les pidió que a las empresas incumplidoras se las despidiera. A TBA SA se la renegoció y se le permitió continuar con los desaguizados del Sarmiento. Hay que recordar que aunando esfuerzos en el abandono del sistema ferroviario, también se anotan (antes y después) Benito Roggio, el Grupo SOCMA de la Familia Macri, los Cirigliano, los Tasselli, y siguen las firmas, empresas que hoy se entremezclan en colectivos y el Subte de Buenos Aires. Es de esperar que el integrante del Gobierno de CABA, del Grupo SOCMA y que conoce el funcionamiento de los Subtes se comporte adecuadamente, no escapan que los deterioros son constantes y nacieron en las privatizaciones y se agudizaron con el paso de cada una de estas empresas.-

Menem privatizó los ferrocarriles, pero el desguase se estaba realizando por cada una de las administraciones que pasaron y que tuvieron su comienzo con el Gobierno Militar. No escapa

3

Alfosin, De la Rúa, menos los 5 presidentes y Duhalde pergeñó la negociación y continuación del desastre anunciado.-

Hoy hay menos vagones, hay menos locomotoras, hay una destrucción del material rodante y lo único que se avanzó es en la inversión que en algunas líneas el estado realizó. El usuario lo paga con su boleto y su impuesto y por supuesto pone el pellejo para ser las víctimas.-

Desde hace algunos años y con el aumento indiscriminado de accidentes, también se incrementó la persecución con cierto tinte recaudatorio de los automotores particulares. Se le aduna una concentración en pocas manos del transporte colectivo de pasajeros y un sistema que es altamente perjudicial para los usuarios. Lo más grave que los más perjudicados son los sectores de menores recursos y se les había el insostenible aumento de accidente traumáticos y fatales donde los transportes de colectivos son principales culpables. Por ello el transporte en toda sus modalidades se transformó en un riesgo cierto para los usuarios y en esto no hay exclusivos culpables sino altamente colaboradores, donde la falta de control es una más de las frutillas del postre. Por ello el CABA mantiene una absoluta responsabilidad por su jurisdicción, no controlando y aún creando algunas modificaciones de tránsito que no son más que obstáculos y perjuicios para los usuarios. Pero las empresas continúan con los mismos males, como las frecuencias una de las causales del grave accidente del mes de Septiembre de 2011 en la barrera de las vías del Sarmiento y donde se involucró un colectivo y dos formaciones de trenes que gerencia TBA SA. Hasta hoy la Justicia timorata y perniciosa para la democracia, permite que las víctimas continúen padeciendo una y otra vez el accidente sin solucionar el tema como corresponde.

Es importante ver que estos son los resabios de la política que arrancara con los Militares y se fortaleció en la década de los 90, donde las normas solo benefician a empresas y el Riesgo Empresario es socializado y las ganancias sostenidas a toda costa en total perjuicio de los usuarios y sin controles efectivos, normas que aún existen y que sostienen todos los políticos a pesar de sus posturas, por el simple hecho que no existe un planteo concreto que represente una reorganización y planificación coherente del sistema de transporte. Por ello esto quedó en manos y potestad de empresarios inescrupulosos y que son demostrativos de los accidentes que se padecen diariamente.-

\*Una noche luego de tanta discusión, me senté a ver un programa que al día siguiente fuera promocionado y adulado por los dos diarios más importantes de nuestro país. En dicho programa un abogado (Mariano Grondona) y un periodista hoy desaparecido (Bernardo Neustadt) se decidieron con los a las privatizaciones y sin duda alguna, con el despido de trabajadores ferroviarios y el cierre de ramales, con nota sobresaliente a la pérdida de responsabilidad del Estado y su vigilancia inexistente ante empresas que les interesa el país más que a sus habitantes. En el discurso no se esbozó un solo renglón, a pesar de un país de maravillas que se pretendía vender, sobre la seguridad jurídica de todos, de las personas, de los usuarios. Hoy en el medio de este drama y como quien saca de la galera un conejo, estos mismos medios piden la Estatización de los Ferrocarriles. Lo triste es que en el medio de todo esto estamos todos. Serenemos nuestro espíritu, pidamos seriedad y una verdadera reorganización de todo el transporte y no meros reparos que signifiquen que sigamos igual. Por fin reiteramos la posición de más de casi 20 años, los ferrocarriles no pueden ser manejados sin el Estado y aún por estas empresas que no les interesa los usuarios. Por último reavivamos el sentido que la ganancia no la garantiza el estado, los Riesgos son de las Empresas y el Servicio se presta en forma óptima y no debe ser una constante de discusión de tarifas.-

Agradecemos la participación de usuarios, colaboradores de nuestra asociación y que día a día nos traen información que volcamos y que intentamos que mejore los Servicios Públicos para todos los usuarios.-

Dr. Osvaldo H. Bassano  
Presidente de ADDUC  
[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)