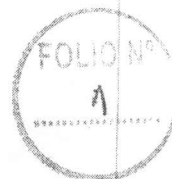




DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

00008/13



BUENOS AIRES, 18 MAR 2013

VISTO la Actuación N° 46/2012, caratulada "M.E.N
y Otros sobre Presunta discriminación a Personas con Discapacidad por
personal de la Boletería 40 de la Terminal de Ómnibus de Santiago del Estero",
y

CONSIDERANDO:

Que, en la presente Actuación, la DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO deriva a esta Institución las
Actuaciones N° 18-2011, 66-2011 y 67-2011, por medio de la Resolución N°
0260/2011.

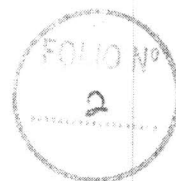
Que, en ella, cursan denuncias "...de maltrato y presuntas
irregularidades en la entrega de pasajes a personas con discapacidad en la
boletería habilitada para tal fin por el pool de la Empresa de Transporte "La
Unión".

Que, la Defensoría santiagueña solicitó la intervención previa de
la DIRECCIÓN PROVINCIAL DE DISCAPACIDAD, de la DELEGACIÓN INADI
DE SANTIAGO DEL ESTERO y de la SUBSECRETARÍA DE DERECHOS
HUMANOS DEL GOBIERNO DE LA PROVINCIA, sin obtener resultados
satisfactorios o, aún más, respuestas a su requerimiento.

27



00008 / 13



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

Que, en las Actuaciones que tramitaron en esa DEFENSORÍA, los reclamantes señalaron que, a las personas que realizan el trámite de solicitud de pasajes con el beneficio de gratuidad previsto en la Ley N° 25.635, no sólo "...se los maltrata verbalmente sino que hay un abuso de poder ejercido por quienes atienden en la única ventanilla que se habilitó desde el pool de la empresa de transportes "La Unión", en la cual se fija para la entrega de pasajes solamente dos días a la semana un par de horas. De igual manera efectúan queja contra la oficina de atención al discapacitado ubicada en la Estación terminal de ómnibus..."

Que, derivada la Actuación, este DEFENSOR puso en conocimiento de la COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE (en adelante, CNRT), la grave situación originada por el pool empresario, la que perjudica a personas con discapacidad.

Que, la agrupación de empresas estableció: 1) un horario de atención sólo para personas con discapacidad de 8:00 a 10:00 de la mañana; 2) únicamente durante los días martes y jueves; 3) sólo atienden 35 (TREINTA Y CINCO) personas por día; 4) Según quienes denuncian, a ello se agregaría el maltrato verbal dispensado a los que se presentan a realizar el trámite.

Que, en su respuesta, el organismo de control informa con fecha 01 de marzo de 2012, que intimó a la empresa de transporte "La Unión" al cese de las irregularidades planteadas por parte de la DEFENSORÍA DE



0000A / 13



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

PUEBLO DE SANTIAGO DEL ESTERO. Adjunta a su responde, una cédula de intimación donde transcribe la Nota GCPS N° 0248/12, mediante la cual le recuerda la plena vigencia del Decreto N° 38/04 el cual "...establece con carácter amplio el beneficio de gratuidad de pasajes. Por tal motivo (...) recuerda que no existen limitaciones de cantidad de butacas o calidades de servicios a asignar a los beneficiarios de dicha franquicia, como así tampoco corresponde fijar horarios diferenciales de atención o requisitos superiores a los establecidos en la referida norma..."

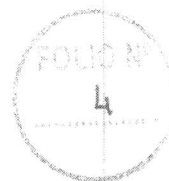
Que, continúa, "...en este acto COMUNÍCASE a vuestra empresa que de incurrir en algún incumplimiento o limitación a los derechos supra descriptos, se aplicarán las sanciones previstas en el Régimen de Penalidades aprobado por el Decreto N° 1395/98. El incumplimiento de la presente configurará por sí mismo una infracción..."

Que, 5 (CINCO) meses después, con fecha 03 de agosto de 2012, la CNRT comunica: "...cumpló en informarle que se acompaña a la presente la nota D.R.T. N° 043-12 elaborada por la Delegación Regional Tucumán en la que relata que personal de Fiscalización de dicha Regional se trasladó hasta la Estación terminal de ómnibus de Santiago del Estero, donde constató las irregularidades denunciadas..."

Que, ese informe en 2 (DOS) fojas, comprobó que "...la empresa Cooperativa de Trabajo de Transportes "La Unión Ltda", Código de Habilitación N° 3056, centraliza la atención a personas discapacitadas en un



00008/13



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

"pool" de empresas en el que se encuentran incluídas (...) las empresas Flecha Bus (50); Nueva Chevallier (9757); Gutierrez SA (295), San José (40) y Urquiza (232)..." Refiere también que las empresas *"...tienen horario de atención restringido, el cuál es sólo de Lunes a Viernes de 09:00 a 12:00 hs. y (...) sólo se entregan 35 (treinta y cinco) números por día, con el agravante que los mencionados números no los entrega la empresa, sino el personal de la Guardia Policial de la terminal..."*

Que, en esa ocasión, se procedió a labrar las actuaciones correspondientes por cada una de las irregularidades descriptas.

Que, este DEFENSOR remitió nuevo pedido de informes a la C.N.R.T., atento que en el anterior no se mencionaba qué medidas sancionatorias se tomaron respecto de las empresas que no cesaron en su conducta.

Que, con fecha 12 de septiembre de 2012, la SUBGERENCIA DE CONTROL DE SERVICIOS DE LA GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS del organismo, informó que *"...por medio del labrado de actas se intimó a la empresa a no reincidir en la mencionada anomalía"*.

Que, la C.N.R.T. recordó las obligaciones al *pool* empresario, labró actas y volvió a intimarlas para que no reincidan en la mencionada anomalía; ese procedimiento se sostuvo durante el lapso de 7



00008/13



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

(SIETE) meses, sin tomar medidas sancionatorias que hagan cesar las conductas lesivas de los derechos de las personas con discapacidad.

Que, por ello, el DEFENSOR confeccionó un informe "*in situ*" con fecha 25 de enero de 2013.

Que, en esa ocasión se constató lo siguiente: a) Únicamente la boletería N° 40 entrega pasajes a personas con discapacidad; b) sólo se entregan 35 (TREINTA Y CINCO) números por día y los reparte el empleado de la boletería cuando llega a abrir la oficina a las 8:00 hs. c) Pegada en el vidrio de la boletería hay una nota que dice: "*Martes y Jueves se emiten pasajes a Buenos Aires y Rosario, se entregan 35 números a partir de las 7:00hs.*" c) Se requiere certificado de discapacidad en original y copia más el DNI original de la persona con discapacidad y un acompañante; y que todas las copias deben estar autenticadas por la Policía.

Que, el informe ilustra acerca de la situación de las personas con discapacidad que están aguardando para ser atendidas; algunas de ellas se llevan sillas o reposeras para esperar, ya que van con varias horas de antelación (desde la madrugada) para guardar un lugar y obtener un número para ser atendidas. El informe está acompañado de fotos demostrativas de la situación relatada.

Que, del informe y demás antecedentes citados, se desprende que han transcurrido 11 (ONCE) meses y el pool conformado por



00008/13



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

las empresas persiste en su conducta gravosa, contraviniendo normas vigentes.

Que, por su parte, el organismo de contralor, en el plazo de 11 (ONCE) meses, intimó a las empresas reuentes en 3 (TRES) oportunidades; no mantuvo una conducta de control activa sino que obró a demanda y no tomó ninguna medida sancionatoria ante la resistencia a sus advertencias.

Que, recurrir una y otra vez a las intimaciones, sin obrar con firmeza ante el constante incumplimiento, sólo demuestra al transgresor que su conducta agravante no tendrá ninguna trascendencia y que podrá continuar perpetrándola sin ningún riesgo; al tiempo que, el organismo de control (CNRT) aparece débil en el cumplimiento de sus funciones, tanto ante el controlado como ante la mirada de la ciudadanía que espera algo de su accionar.

Que, correspondería entonces que la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE haga efectiva la intimación comunicada mediante cédula, al notificar que *"...de incurrir en algún incumplimiento o limitación a los derechos supra descriptos, se aplicarán las sanciones previstas en el Régimen de Penalidades aprobado por el Decreto Nº 1395/98. El incumplimiento (de la intimación) configurará por sí mismo una infracción, haciendo pasible a la prestataria de la sanción contemplada en el*



00008/17



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

artículo 136 del Régimen de Penalidades precitado; no obstante las sanciones que pudieren corresponder por los incumplimientos particulares..."

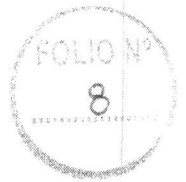
Que, es propio pues, recordar las normas supralegales dictadas con el fin de garantizar a las personas con discapacidad, el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, todos los derechos humanos y libertades fundamentales. En tal sentido los Estados suscriptores de la CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, deberán realizar los "ajustes razonables" entendiéndose por tales "...las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida..."

Que, entre los compromisos derivados de las obligaciones generales, a cargo de los Estados signatarios, la CONVENCIÓN referida señala: "Obligaciones Generales: (...) se comprometen a: a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención; b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad..."

Que, por último, debe señalarse lo dispuesto por el Artículo 5º de la Convención: "...Los Estados Partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual



80008/13



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna..."

Que, la presente se dicta de conformidad con lo establecido por los Arts.13º, párrafo primero, y 28º de la ley N° 24.284, modificada por la Ley N° 24.379.

Por ello,

EL ADJUNTO I
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN
RESUELVE:

ARTICULO 1º - RECOMENDAR a la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, que garantice el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en relación al transporte gratuito, según lo dispuesto por la legislación vigente en la materia, en la terminal de ómnibus de Santiago del Estero.

ARTICULO 2º - RECOMENDAR a la COMISION NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE, a que tome las medidas sancionatorias correspondientes contra el "pool" empresario Cooperativa de Trabajo de Transportes "La Unión" sito en la terminal de ómnibus de la provincia de



DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA NACION
REPUBLICA ARGENTINA

Santiago del Estero, en el que se encuentran incluidas también las empresas
Flecha Bus, Nueva Chevallier, Gutierrez SA, San José y Urquiza.

ARTICULO 3º - COMUNICAR la presente a la COMISION NACIONAL
ASESORA PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD,
para su conocimiento y debida intervención.

ARTICULO 4º - Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN D.P. Nº: 00008 / 13

ANSELMO SELLA
ADJUNTO A CARGO DEL
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACION