



# Viajar en la metrópolis. La experiencia del transporte y la indefensión ciudadana

VERÓNICA PÉREZ (IDAES/UNSAM/CONICET)  
Y CANDELA HERNANDEZ (IIGG/CONICET)  
18 DE FEBRERO 2020

---

Para 4 de cada 10 habitantes de la Región Metropolitana de Buenos Aires (RMBA) no es extraño afrontar cotidianamente la experiencia de viajar en colectivo, subte o tren. Día a día, uno de los primeros contactos con el espacio público se produce en estos lugares móviles que ofrecen la posibilidad, no siempre cierta, de cubrir nuestras necesidades de desplazamiento. Entre ellas sobresale, marcadamente, la de reproducir nuestras condiciones materiales de vida. El motivo principal de uso del transporte público de pasajeros, es el trabajo.

Ser usuario del transporte público implica un piso común de conocimiento acerca de las disposiciones necesarias para el ejercicio de esta práctica, pero este saber hacer, no siempre se desenvuelve bajo condiciones equivalentes.

Tomemos el caso de un joven porteño de clase media que vive en el barrio de Parque Chacabuco y trabaja en una financiera internacional ubicada en la zona de Retiro. Nuestro joven despierta todas las mañanas a las 7 a.m., toma una ducha, un café y emprende el viaje hacia su oficina. A las 9 a.m. debe estar marcando su ingreso. Para ello aborda la línea E del subte a las 8.30 a.m. en la estación Emilio Mitre. La reciente extensión de la línea le permite realizar su viaje de manera directa, pudiendo prescindir de la combinación que, hasta hace no tanto tiempo, involucraba su viaje. Si no ocurre ningún imprevisto y luego de haber recorrido 14 estaciones, llegará a destino a la hora señalada.

Pensemos ahora en una mujer bonaerense de edad adulta, que trabaja hace años como empleada doméstica para una familia residente en el barrio de Caballito. Ella solía comenzar su jornada laboral a las 8 a.m., pero desde que sus nietos iniciaron la escuela primaria, se hace cargo de llevarlos. Su hija no puede hacerlo, consiguió trabajo en un taller textil que prende sus máquinas a las 6 a.m. A su empleadora no le gustó mucho que desde entonces tuviera que llegar más tarde, pero la confianza construida durante 10 años de relación, la preservó de perder el trabajo. Sale de su casa a las 7 a.m. junto con sus nietos. Camina 6 cuadras hasta la parada de la línea de colectivos municipal n°504 en la localidad de Ituzaingó y luego de 35 minutos de viaje desciende a pocas cuadras de la estación San Antonio de Padua, de la línea Sarmiento. Esa es su primera parada, deja a los niños en una de las escuelas públicas del barrio y emprende su andar hacia el próximo destino: la estación de tren. Una vez arriba de la formación y pasada una hora y 10 minutos a bordo, desciende en la estación Caballito, en el centro de la Capital Federal. En su último tramo, combina con la línea n°103 de colectivo. Su trayecto total le lleva más de dos horas y media de viaje. Durante el recorrido, a veces se debate en caminar 14 cuadras desde la estación Caballito, hasta la casa de su empleadora para ahorrarse el boleto de colectivo. Casi siempre su decisión depende, más que del cansancio acumulado, de la cantidad de billetes que quedan en su cartera. Hasta aquí nuestra bonaerense tampoco debiera sufrir grandes infortunios, más allá de las 5 horas diarias que insume su viaje.

En esta compleja red de movilidad a la que están constreñidos nuestros personajes, deberán sortear variados escollos para lograr la meta que se proponen. Las perturbaciones de los servicios son una variable constante para quienes hacen uso del transporte público colectivo de pasajeros.

Probablemente y, con un margen de error mínimo, nuestro joven oficinista encuentre como primera barrera de movilidad, dificultades para acceder a las estaciones. Inundaciones en los días de lluvia serán de las más frecuentes. Pero también, ausencia de escaleras mecánicas o ascensores que le faciliten la llegada a los andenes cuando, producto de su participación en el semanal “fulbito con amigos”, su rodilla siempre vulnerable, restrinja sus posibilidades de movilidad. Pero su voluntad es más fuerte y logrará acceder al andén. Cuando crea haber superado las barreras que le impone su viaje, nuevas aparecerán. Los trenes no llegarán a horario y toda su planificación se verá dislocada. Pero él es un joven determinado y esperará el tiempo que sea necesario el arribo de la formación. Tiene la certeza que le descontarán el día por llegar tarde y que, probablemente, tendrá un intercambio no gentil con su jefe. Sabe, además, que su camisa recién planchada no resistirá el tumulto de pasajeros que viajan faltos de aire y más atiborrados que de costumbre, producto de las demoras. Apenas amanecido nuestro joven augura un día difícil. Sin embargo, nada de lo ocurrido escapa a su horizonte de posibilidad. La línea E de subte es la que presenta los peores indicadores de calidad. La regularidad de los servicios triplica el promedio de minutos de interrupción del conjunto de la red de subterráneos, que ocurren principalmente por problemas con el material rodante. En cuanto a la frecuencia, el tiempo estimado entre servicios duplica los valores medios del resto de las líneas.

Viajemos con nuestra mujer bonaerense. Ella comienza su jornada muy temprano para poder preparar el desayuno de sus nietos y alistarlos para su día escolar. 5:45 am. suena su despertador. Desde el vamos, trasladarse con niños pequeños transforma su experiencia de movilidad. Los 6 minutos promedio que demoraría caminando sola hasta la parada del colectivo se multiplican por dos al ir acompañada: los pasos cortos, las mochilas y el sueño de la mañana, ralentizan la marcha. Sabe que su esquema de planificación puede verse perturbado al depender de una única opción pública de movilidad para llegar a la estación que, además, cuenta con pocos servicios y una frecuencia que puede implicarle una espera de 5 minutos o de media hora. Pese a los obstáculos, ella

desarrolló las habilidades necesarias para cumplir con sus obligaciones. Aprendió a salir con suficiente tiempo para que, además, sus nietos no lleguen tarde a la escuela. También sabe dónde y cómo colocar su cuerpo y el de los niños y hacer lugar a las mochilas en un espacio reducido por el hacinamiento. A veces, algún pasajero cede el asiento a los menores, otras actúan que duermen o están adormecidos. Luego de cerciorarse que los pequeños ingresaron al establecimiento educativo, emprende una caminata corta rumbo a la estación. Cuando arriba a la misma, la contemplación de las estaciones y formaciones nuevas, reconfortan su recuerdo de las antes desvencijadas.

La línea Sarmiento se caracterizó durante años recientes por ser una de las peores del sistema de ferrocarriles metropolitanos. El evento ocurrido en febrero de 2012, cuando un tren chocó contra el parapeto de la estación terminal de Once provocando la muerte de 52 pasajeros, funcionó como la punta del iceberg que permitió convertir en problema público, aquello que los usuarios de la línea ya sabían por experiencia directa.<sup>1</sup> La profunda perturbación que significó el hecho y el temor a que desencadenara consecuencias políticas imprevisibles, coadyuvaron a convertir al sistema en receptor de cuantiosas inversiones estatales que mejoraron progresivamente la calidad de los viajes.<sup>2</sup> El programa de modernización e inversiones implementado durante la gestión del Ministro Randazzo (2013-2015), continuó ante el cambio de gobierno, aunque con el tiempo se fue restringiendo al calor del estancamiento y deterioro general de la economía del país. A pesar de las mejoras, la línea presta servicios deficientes con una regularidad que se ubica por debajo del promedio de la red.

Aún con problemas de frecuencia y velocidad, el tren sigue siendo la mejor opción para nuestra bonaerense, al ser más barato y rápido que el colectivo. Ella se beneficia de la tarifa social por ser empleada doméstica, la cual le permite un descuento del 55% del valor normal del pasaje. Con la implementación de la red sube en el año 2018, un sistema que integra los modos de transporte permitiendo descuentos escalonados en las combinaciones que se realicen en el lapso de dos horas, la mujer pudo mitigar los

1 Hernández, C. (2017). "La corrupción mata". Los Familiares de Víctimas de la Tragedia de Once y sus acciones colectivas en la construcción del problema ferroviario. *Argumentos. Revista de Crítica Social*, (19), (pp. 141-169).

2 Pérez, V. y Rebón, J. (2017). *La perturbación como motor de la historia. Los ferrocarriles metropolitanos durante el kirchnerismo*. Buenos Aires: Biblos-CLACSO.

brutales aumentos tarifarios que tuvo el transporte público en los últimos cuatro años: un 500% en el servicio de colectivos y entre un 500% y 700% en los ferrocarriles, según la línea, en un contexto donde el coeficiente de variación salarial entre 2015 y 2019, fue del 192% (INDEC, 2019). Pero la relativa menor presión del precio del pasaje sobre su economía doméstica, propiciada por los descuentos de los que es beneficiaria, no contienen las crecientes tensiones que le generan las recurrentes demoras. Esta vez, como muchas otras, el tren no llegará a horario. El servicio está interrumpido a causa de un accidente en la estación Moreno.

Nuestros personajes, ya acostumbrados al maltrato cotidiano que implica la situación de viaje, pensaron en quejarse más de una vez. No lo hicieron. La brecha entre el deseo de reclamar y la materialización de la acción, es una característica típica de los usuarios del transporte público. Las ganas de ella se diluyen porque no sabe cómo hacerlo y, las de él, porque no quiere perder más tiempo del ya invertido en la red de transporte. Prefiere evitar que lo penalicen una vez más por llegar tarde al trabajo y desconfía de la efectividad de los canales de reclamo que le ofrece el sistema, para resolver la tremenda disconformidad que le provoca tener que depender para su traslado de la peor línea de subterráneos de la ciudad.

Algo corriente entre los usuarios del transporte público es la baja disposición al reclamo, pero el dato sobresaliente es el desconocimiento de cómo y ante quién realizar una queja por las pésimas condiciones de los servicios. Las más de las veces la disconformidad queda circunscripta al espacio individual y privado o, a lo sumo, a un momento de complicidad con otros que padecen por la misma causa con los cuales se comparte verbalmente el descontento. Para medir la relación entre cantidad de quejas recibidas y pasajeros transportados, sobran los dedos de una mano, lo que evidencia la marginalidad que tiene esta práctica entre los usuarios del sistema.

Esta vez nuestros viajeros decidirán tomar impulso y ser parte de la excepción. Están cansados de los padecimientos cotidianos que les ofrece, no sólo el transporte sino los servicios públicos en sus múltiples ofertas, que lejos de resguardar y satisfacer las necesidades esenciales de la población en su conjunto, desde hace años son un espacio desfinanciado, degradado y de creciente mercantilización.

En su primer intento la mujer bonaerense acudirá a la ventanilla de la estación de Padua a informarse sobre los pasos a seguir. Le dirán que al reanudarse el servicio tendrá que buscar el libro de quejas en el Centro de Atención al Pasajero (CAP) en alguna de las terminales, pese a ser obligación que el mismo esté disponible en todas y cada una de las estaciones. Como desconoce que uno de sus derechos como usuaria del transporte es que el libro esté a su disposición permanente, no da replica a la negativa y va en su búsqueda. Tendrá que abordar el próximo tren hacia Once. Al llegar, buscará la oficina, entrará y pedirá el instrumento para reclamar. Al estar frente a él surgen las primeras dificultades. La exhaustividad que requiere la denuncia en la delimitación de la situación problemática, la abruma. Pero ella procura detallar lo ocurrido con la mayor precisión y letra clara posible, evitando caer en el desgano. El desaliento llega al darse cuenta que el resultado de su esfuerzo es una copia de su descargo que le sirve de comprobante del mismo y un “gracias por haberse acercado, la mantendremos informada”. Ya puede inaugurar su colección de quejas que no encuentran respuesta. Pasan los días, pero en términos de mejoramiento del sistema no vislumbra cambios. Ni contar si hubiera querido quejarse de alguna de las líneas de colectivo que utiliza. Tanto los solapamientos jurisdiccionales con responsabilidad sobre los servicios como la reciente restricción a la función del ente nacional de control para la recepción directa de reclamos, no hace más que dejarla a merced de las políticas empresarias en materia de vinculación con el pasajero.

Mientras tanto, el joven usuario del subterráneo llama a la línea 147 del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esta vez va a protestar por las demoras y el permanente hacinamiento. Pero dejar sentado su descontento por este último ítem resulta controversial. No figura entre las opciones codificadas que brinda el sistema de atención ciudadana. Este problema tampoco es novedoso para los operadores de la línea de atención al pasajero, que recurrentemente encuentran dificultades para la carga de datos. Ambas partes deberán buscar la mejor manera de registrar la queja con la menor discrepancia posible. Quien le brinda atención le devuelve un número de reclamo y el deseo de que tenga un buen día. Ambos serán la prueba de su demanda.

La debilidad de los mecanismos institucionales existentes para tramitar la disconformidad de los usuarios es uno de los elementos que colabora en la acumulación de tensiones

que pueden alcanzar picos extraordinarios. A los pocos días tendrá lugar un ataque de pasajeros contra formaciones y trabajadores de la línea E, sucedido en contexto de la interrupción del servicio por más de una hora. Esta forma emergió no hace tantos años en los ferrocarriles metropolitanos y quedó instalada en la caja de herramientas de los pasajeros ante situaciones que provocan una disconformidad que sobrepasa los niveles de tolerancia cotidianos por las pésimas condiciones de prestación de los servicios<sup>3</sup> (Pérez, 2014). Estos hechos se han trasladado al espacio del subterráneo con frecuencia progresiva, aunque la existencia de mayor cantidad de medios alternos para realizar los viajes, colabora en que los acontecimientos no repliquen la envergadura de los sucedidos en los ferrocarriles de superficie.

Varios son los nudos problemáticos que emergen y se expresan en la experiencia diaria de nuestros viajeros tipo. La desintegración de la red de transporte anclada en la diversidad de instituciones y niveles de gobierno intervinientes, consuman un esquema regulatorio heterogéneo que redunde en condiciones de prestación diferenciales. La red de transporte es la resultante de cuantiosos años donde con dispares grados de autonomía y muchas veces con la connivencia estatal, los variados oferentes tuvieron a la calidad del servicio como principal variable de ajuste.

La falta de articulación modal es un punto que refuerza la debilidad del conjunto. Aunque la integración tarifaria abona en esta dirección, la red de transporte lejos está de constituir un sistema que traspase las fronteras jurisdiccionales que dividen la Ciudad de la Provincia de Buenos Aires y a ésta de los municipios que la componen, obstaculizando procesos de planificación desde el prisma de la movilidad cotidiana y sus dinámicas. En este esquema se construye a la indefensión de los usuarios como resultante destacada. La deficiente calidad de los servicios refuerza un esquema de desigualdad que se suma al conjunto de las inequidades que estructuran nuestra organización social. La desvalorización de lo público construida sobre la base de años de vejaciones, colabora en la consolidación de un vínculo de resignación frente a lógicas de prestación que se orientan a fortalecer el rol del consumidor por sobre el del usuario. La condición de pasajero asociada a espacios concebidos como no lugares, más que como espacios móviles donde

3 Pérez, V. (2014). Viajar en la Ciudad. Movilidad, padecimiento y disconformidad entre los pasajeros de transporte ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires. *Argumentos. Revista de Crítica Social*, (16), (pp. 315-343).

transcurre y se realiza nuestra vida cotidiana, con sus necesidades, deseos y expectativas, coadyuva a la atomización de los usuarios, diluyendo las posibilidades de configurar una masa crítica con capacidad de movilización y demanda. En el devenir de los viajes se desplaza como bruma entre el calor de los cuerpos hacinados un interrogante en busca de contestación: ¿Quién defiende a los usuarios?