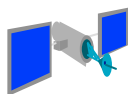


PRENSA

TELEFAX 2248-2385



El Estado está obligado a conocer la opinión de los pasajeros de si una empresa de buses ofrece un buen o un mal servicio para apoyar su decisión de si renueva o no una concesión, asegura Defensora de los Habitantes

Defensoría logra suspensión de concesiones de buses por excluir opinión de usuarios sobre calidad del servicio

La Defensoría de los Habitantes logró la suspensión de las concesiones a las empresas de buses otorgadas por el Consejo de Transporte Público (CTP), en la administración anterior, debido a no contempló ni consultó el criterio de los y las usuarios sobre la calidad en el servicio ofrecido.

“Como es posible que el CTP decida renovar las concesiones a las empresas sin conocimiento de lo que viven a diario los pasajeros en la prestación del servicio. Tienen las formas de consulta pero su aplicación no la hace o es tardía”, dijo esta tarde la Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum.

Mediante Resolución N° 2263-2014 de las doce horas del doce de junio de 2014, el Tribunal Administrativo de Transporte dispuso acoger el incidente de suspensión interpuesto por esta institución de todos los actos mediante los cuales el CTP- decidió renovar, por siete años más, los derechos de concesión y permisos de múltiples empresas que tienen autorizadas rutas regulares, modalidad autobús, a lo largo de todo el país.

La medida cautelar presentada el 25 de abril del año en curso, solicitó precisamente la suspensión de la firma de todos los contratos y permisos que, luego de renovarles sus autorizaciones, debía suscribir el CTP con los operadores de rutas, mientras se resuelve el recurso de apelación –que también interpuso la Defensoría en esa misma fecha- al considerar que tales autorizaciones han violado de manera evidente los derechos a la participación democrática y protección de los intereses de los usuarios del servicio de transporte, tutelados en los artículos 9 y 46 de la Constitución Política.

Lo anterior, al considerar que el CTP omitió de manera intencionada un instrumento que garantizara la participación de las y los usuarios en el procedimiento que finalmente culminó con esta cuestionada renovación de las concesiones y permisos, pese a que incluso existe el reglamento que operativiza a las y los usuarios la forma en que puede realizarse esa participación, cuyo fin no es otro que recabar de éstos sus opiniones, percepciones y valoraciones de la calidad de un servicio público que utilizan día a día y del cual se deriva su carácter esencial, como es el de transporte en la modalidad autobús.

El Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio de Transporte Remunerado de Personas (que es Decreto Ejecutivo N° 28833-MOPT del 26 de julio del 2000) establece no sólo que todas las empresas prestadoras del servicio deben someterse a una evaluación anual a lo largo de todo el período de vigencia de una concesión o permiso y que es de siete años, precisamente para que la Administración cuente con elementos amplios y objetivos sobre su calidad, eficiencia, regularidad, sino que además dispone expresamente que en el otorgamiento de la calificación global que deba aplicarse a cada uno de los concesionarios o permisionarios, obtenida de la concurrencia de una serie de factores, debe tomarse en cuenta “*el resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio en cuestión...*”, disposición normativa que no es sino una clara expresión del principio constitucional de participación democrática que sabiamente fue incluido en el reglamento, desconocido por el propio CTP.

Y la participación de los usuarios?

La decisión inconsulta de renovar las concesiones y permisos que adoptó el CTP, como si se tratara de un procedimiento bilateral en la que los únicos actores son el Estado y los operadores del servicio, violenta además, según los términos del recurso de apelación interpuesto por la Defensoría, principios elementales de la función administrativa, como los de eficiencia, eficacia,

simplicidad y celeridad, tutelados no sólo en la Ley General de la Administración Pública (artículo 4) sino también derivados directamente de la Constitución Política (según la relación de los artículos 1, 140 inciso 8, 139 inciso 4 y 191).

La violación se pone de manifiesto en el hecho de que pese a que el CTP contó desde hace siete años (plazo de las anteriores concesiones y permisos) con las pautas normativas para establecer un debido proceso de evaluación objetiva a los operadores del servicio con varias inspecciones que debió haber realizado a lo largo de todo el período de concesión y contemplando la consulta a las y los usuarios, nunca en todo ese lapso ejerció sus competencias legales de control y fiscalización; no fue sino ya en los últimos meses de vigencia de los anteriores contratos, que de manera apresurada y atropellada efectuó dos evaluaciones –valga decir con aviso previo al operador del día en que sería supervisado- y luego les renovó las concesiones y permisos, orientando su gestión más a un deseo desasosegado para su renovación que a una revisión objetiva que verifique la forma en que se presta un servicio público a la universalidad que representan sus usuarios.

A todo lo anterior cabe adicionar que el CTP dispuso dentro de los parámetros de calificación a aplicar a los operadores, una serie de ítems o rubros que ya de por sí constituyen requisitos legales para el rodamiento de cualquier vehículo de transporte público en el país, lo cual es un verdadero despropósito, pues no constituye un verdadero sustento técnico ni jurídico que justifique con objetividad las renovaciones acordadas por el CTP. Por el contrario, tales actos administrativos son más bien el resultado de evaluaciones sesgadas y parciales realizadas al final del período de la anterior concesión y no como resultado de una actividad de control sistemática permanente. Sin un sustento debido al acto con que el CTP le asigna al operador una calificación determinada y dispone renovar su concesión o permiso, se produjo también una violación al principio de prohibición de la arbitrariedad, también de rango constitucional (derivado del artículo 11) y legal (según los artículos 11 y 13 de la Ley General de la Administración Pública).

En su resolución, el Tribunal Administrativo de Transporte acoge los anteriores argumentos al señalar que en la situación recurrida por la Defensoría, concurren los elementos necesarios que permiten adoptar la medida cautelar solicitada pues *“se encuentra en riesgo el deber del Estado de garantizar a la actual sociedad costarricense un sistema del servicio público de transporte eficiente y eficaz que el usuario requiere”*, amén de reconocer abiertamente el peligro que podría representar en la situación aducida por la

Defensoría, que entretanto ese Tribunal conoce y resuelve el recurso, se suscriban los contratos de concesión, acarreándole responsabilidades a la Administración en caso de un fallo estimatorio por parte de éste.

Oficina de Prensa

Defensoría de los Habitantes

Lunes 17 de Junio del 2014