.UBAsociales
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Repositorio Digital Institucional

Tipo de documento: Tesis de Doctorado

Título del documento: Estallidos de hostilidad en el transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires, 2002-2010

Autores (en el caso de tesistas y directores):

Verónica Pérez

Julián Rebón, dir.

Datos de edición (fecha, editorial, lugar,

fecha de defensa para el caso de tesis): 2013

Documento disponible para su consulta y descarga en el Repositorio Digital Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
Para más información consulte: http://repositorio.sociales.uba.ar/

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 (CC BY 4.0 AR)
La imagen se puede sacar de aca: https://creativecommons.org/choose/?lang=es_AR

Repositorio Digital Institucional

.UBAsociales
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Verónica Pérez

ESTALLIDOS DE HOSTILDAD EN EL TRANSPORTE FERROVIARIO DE PASAJEROS DEL AREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES, 2002-2010

Tesis para optar por el título de Doctora en Ciencias Sociales

Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires

Director: Julián Rebón

Buenos Aires 2012

Resumen de la tesis

Este estudio aborda las condiciones que desencadenan formas de disconformidad social que desbordan los canales institucionales de procesamiento y resolución de los conflictos –en particular aquellos factores que producen estallidos de hostilidad- a partir del análisis de hechos de estas características producidos en el transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires, entre octubre de 2002 y diciembre de 2010.

Durante el período señalado, la disconformidad de los pasajeros de trenes urbanos con las condiciones de prestación del servicio se expresó dominantemente mediante acciones que implicaron distintos grados de violencia colectiva -acciones que implican daño físico a cosas y/o personas- y, en particular, en forma de ataques protagonizados por pasajeros dirigidos contra personas y objetos identificados con las empresas prestatarias. Entre estos hechos se destacaron tanto por su magnitud – costos materiales y humanos - como por su impacto mediático, los episodios de violencia colectiva ocurridos en las estaciones de Haedo (1 de noviembre de 2005), Constitución (15 de mayo de 2007), Castelar (4 de septiembre de 2008) y Constitución (23 de diciembre de 2010).

El estudio de los hechos de violencia colectiva protagonizados por pasajeros de trenes urbanos ha permitido conceptualizarlos como estallidos de hostilidad. Si bien la conceptualización utilizada se nutre en parte de los desarrollos realizados por Neil Smelser (1963), se distancia de la impronta psicológica que caracteriza la producción de este autor. En la perspectiva que se adopta lo central en la definición no es la existencia de una creencia hostil, de carácter mágico que sirve de base al comportamiento colectivo, sino la emergencia de hostilidades cuyo proceso constituyente es necesario desentrañar. En suma, se trata de estallidos en tanto ocurren súbita y violentamente a posteriori de un hecho detonante. En los mismos la hostilidad se transforma en bronca e ira que se expresa atacando a una personificación a la que se le atribuye la responsabilidad por la situación vivida.

La hipótesis central que recorre la tesis plantea que la configuración sistémica (García, 2006) del servicio de trenes urbanos produce una tensión estructural entre función de producción y función de consumo. Ante perturbaciones recurrentes del sistema, esta tensión estructural se incrementará hasta alcanzar un carácter extraordinario que no permitirá su procesamiento por el

sistema. En estas circunstancias, condiciones de contorno del sistema, tales como la existencia de un marco político y cultural favorable al desarrollo de la acción directa, conducirán a mayores perturbaciones del mismo, como son los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros. Finalmente, esta clase de perturbaciones impactarán en la forma de organización social del servicio.

En suma, se trata de un sistema en permanente equilibrio inestable, en el marco del cual se producen perturbaciones en diferentes niveles y escalas del mismo que, en ocasiones, producirán reorganizaciones en distintos elementos y niveles del sistema, aunque sin llegar a producir –al menos durante el período de este estudio- un cambio del mismo a nivel estructural.

Abstract

This dissertation addresses the conditions that activate different modalities of social dissatisfaction that go beyond the institutional channels for processing and resolving conflicts. It concentrates on those factors causing outbreaks of hostility on the basis of an analysis of events of open protests on the part of passengers of the metropolitan railway system of Buenos Aires Metropolitan Area between October, 2002 and December, 2010.

The quality of train services during this period motivated strong discontent in passengers. This was expressed in numerous events of collective violence, which often involved causing physical damage to objects or people which the attackers identified with the companies responsible for the service. Some of these episodes were salient in terms of their intensity in terms of human and material costs and their media impact, such as the cases of mass violence that took place in the train stations of Haedo (November 1st, 2005), Constitución (May 15, 2007 and December 23, 2010) and Castelar (September 4th 2008) 2010).

The study of these events has led us to conceptualize them as collective outbursts. Although we use in part the analytical developments of Neil Smelser (1963), we differ with regard to the stress that they put on the psychological aspects of his theorization. In our perspective, the central issue is not the existence of hostile beliefs, of a magical character, which give rise to the collective behavior, but the emergence of hostile actions whose constituent processes it is necessary to understand. We deal with outbreaks of violence that erupt suddenly and violently after a detonating event. Hostility is transformed into anger and rage which finds expression by attacks on personifications of those responsible for the experienced situation.

Our main hypothesis is that the systemic configuration (García, 2006) of the urban train service produces a structural tension between the production and consumption functions. In response to recurrent shocks, this structural tension will rise to unusual levels, making the system unable to process it. In these circumstances, boundary conditions such as the existence of cultural and political frameworks favorable to direct action will lead to major disturbances, such as the outbreaks of passenger hostility. In turn, this kind of disturbance will have impacts on the social organization of the service.

In brief, the system under study finds itself permanently in an unstable equilibrium, subject to perturbations at different levels and scales. Sometimes, these disruptions may trigger reorganizations of various elements of the system, but without causing - at least during the period of this study – a significant structural change.

INDICE

RESUMEN DE LA TESIS 2

AGRADECIMIENTOS 8

INTRODUCCIÓN 9

ANTECEDENTES 11

OBJETIVOS 13

ESTRATEGIA TEÓRICA 13

ESTRATEGIA METODOLÓGICA 22

PLAN DE EXPOSICIÓN 30

CAPÍTULO I 35

1. UN SISTEMA PRODUCTOR DE DISCONFORMIDAD 35

1.1 La enajenación de los activos estatales a inicios de la década del 90 36

2. EL PROCESO DE CONCESIÓN DE LOS FERROCARRILES URBANOS 38

2.1 Los marcos normativos del traspaso 39

2.2 La configuración del mercado de transporte ferroviario de pasajeros del AMBA, a partir de la concesión a operadores privados 43

2.3 El carácter de las relaciones entre Estado y concesionarios ferroviarios durante la década del 90 54

3. BALANCE SOBRE LA PRIMERA ETAPA DE FUNCIONAMIENTO DEL MODELO DE CONCESIÓN DE LOS TRENES URBANOS (1993-2002) 64

4. LOS TRENES URBANOS EN UN NUEVO CONTEXTO. LA EMERGENCIA FERROVIARIA: 2003-2010 72

4.1 La dinámica del control estatal 80

4.2 La lógica del modelo de concesión durante la Emergencia Ferroviaria 86

CAPITULO II. 104

LAS FORMAS DE LA DISCONFORMIDAD SOCIAL EN EL TRANSPORTE FERROVIARIO DE PASAJEROS 104

1. Los factores estructurantes de la disconformidad 104

2. La disconformidad social activa 111
2.1 La protesta ciudadanizada 114
2.1.1 Las acciones judiciales 114
2.1.3 El petitorio 140
2.1.4 Las movilizaciones o "marchas" 143
2.1.5 El teatro en las protestas. Las performances 144

2.2 Entre lo individual y lo colectivo. Los *blogs* de usuarios disconformes 145
2.2.1 La dinámica de los blogs como fenómeno de protesta en el transporte ferroviario de pasajeros 146
2.2.3 Los contenidos de los *blogs* 149

2.3 Disconformidades que desbordan los espacios institucionales de procesamiento de los conflictos 158
2.3.1 El corte de vías 158
2.3.2 Los ataques de pasajeros a las empresas 161
2.3.3 Los ataques de pasajeros a manifestantes 165
2.3.4 El sabotaje 170

3. Actitudes e identidad social de los pasajeros 170

CAPÍTULO III 185

LOS ESTALLIDOS DE HOSTILIDAD DE LOS PASAJEROS DE TRENES EN PERSPECTIVA COMPARADA 185

1. ¿Ataques o estallidos? Precisiones teórico-metodológicas 185

2. Los hechos 191

3. Sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad 214
3.1 Factores intrasistémicos intervinientes en la producción de estallidos 214
3.2 Factores extrasistémicos favorables a la producción de estallidos 239

4. Los estallidos en acción 249

5. Hacia una delimitación conceptual de los estallidos de hostilidad 262

CAPITULO IV 267

LAS RESULTANTES DE LOS ESTALLIDOS. CAMBIO Y REPRODUCCIÓN SOCIAL 267

1. Los costos materiales y humanos del enfrentamiento 268

2. Los medios de comunicación, ¿un aliado influyente? 274

3. El impacto de los estallidos de hostilidad en la forma de organización social del servicio 277

4. Los ataques como forma de expresión de la disconformidad, ¿una forma de empoderamiento para los pasajeros? 287

5. La evolución del ciclo de ataques 294

6. ¿Cambios intra-sistema o de sistema? 301

CONCLUSIONES 307

BIBLIOGRAFÍA. 328

ANEXO 1 345

COMPOSICIÓN DE LOS CONSORCIOS ADJUDICATARIOS DE LOS SERVICIOS FERROVIARIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE AMBA. 345

ANEXO II 351

EVOLUCIÓN DE LOS CUADROS TARIFARIOS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE FERROVIARIO DE PASAJEROS DEL AMBA SEGÚN LÍNEA DE SERVICIOS Y RAMAL. PERÍODO 1996-2009. 351

ANEXO III 366

PENALIDADES APLICADAS POR LA CNRT, 2002-210 366

ANEXO IV 370

DETALLE DE OCUPACIONES SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL. 370

Agradecimientos

La construcción de conocimiento es una empresa colectiva, no depende sólo de la determinación individual (sin duda construida socialmente), sino de grandes esfuerzos sociales para su consecución. Con base a esta premisa, mis agradecimientos.

En primer lugar, esta tesis no hubiese sido posible sin la existencia, durante el período de su realización, de una política científica tendiente a incluir crecientemente a muchos más en campo de la investigación científica, aportando condiciones para la construcción de una masa crítica con capacidad de intervenir positivamente en los problemas que afectan a nuestras sociedades. Es por esto que agradezco al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, por haber financiado mis estudios durante estos últimos cinco años y mi deseo de haber estado a la altura de las circunstancias, contribuyendo a la construcción de conocimiento útil para enfrentar los problemas que nos afectan como sociedad.

Seguidamente, aunque no por menor importancia, mi más profundo agradecimiento a mis compañeros de trabajo, por los estimulantes intercambios y comentarios más que sugerentes, que signaron cada una de las etapas de este trabajo. En primer lugar a mi director de tesis, Julián Rebón, porque con él aprendí no solo a investigar, sino a disfrutar del esfuerzo, a veces angustiante, que implica el avance del conocimiento. Gracias por el contagio de la pasión por investigar. A Jorge Alvarez, Leandro Gamallo, Sebastián Tafuro Gustavo Quintana, Rodrigo Salgado, Juan Miguel Ainora, Valeria Straface y Leila Abduca, porque trabajar con ellos me ayudó a crecer, personal e intelectualmente.

Gracias también a mi madre, aunque ya no esté, por haberme inculcado, casi obsesivamente, la importancia de la superación personal. A mi padre, por apoyar mis decisiones siempre. A mis hermanos, por estar conmigo y por mí, cada vez que lo necesité. A mis suegros, por ayudarme a transitar las “culpas” de relegar por momentos mi maternidad, brindándole a mi hijo el mejor ámbito afectivo en el que haya podido estar en esos momentos. Finalmente y aunque no por último, a mi familia, Lucas y Julián, por el amor. Y especialmente a mi compañero, porque aunque las relaciones totales suelen desatar también los conflictos más intensos, lo volvería a elegir de esta manera.

INTRODUCCIÓN

I

4 de septiembre de 2008. Estación Castear, línea Sarmiento.

Seis y media de la mañana. Un tren que iba en dirección Moreno – Once, detiene su marcha tras un desperfecto técnico entre las estaciones Ituzaingó y Castelar. Media hora más tarde, pasajeros amuchados en la formación detenida esperan a que alguien de la empresa les brinde información sobre las razones de interrupción del servicio y el tiempo que deberán esperar para su reanudación. Nadie aparece. Las puertas del tren permanecen cerradas y muchos comienzan a inquietarse. Luego de un largo tiempo de espera algunos logran abrir las puertas y cientos se disponen a bajar del tren.

Algunos hombres ayudan a bajar a las mujeres de los vagones mientras gran cantidad de pasajeros caminan por las vías con gestos de indignación. Cabezas gachas, pasos cansados, insultos por lo bajo dirigidos a la empresa, son algunas de las señales que permiten identificar un importante nivel de tensión en el ambiente. Pasajero- ¡Esto es lo de todos los días! ¡Tenés que saltar del tren! ¡Hace más de una hora y media que estamos parados acá loco!

La trayectoria obligada de cientos de pasajeros en dirección a la estación Castelar remite a la imagen de una procesión. Desde que se construyeron los paredones en los laterales de las vías no hay posibilidad de realizar otro trayecto, si una formación se detiene en medio de dos estaciones y hay que evacuar el tren, los pasajeros deberán caminar por las vías en dirección a la estación más cercana.

Mientras la masa humana continúa con su recorrido obligado, se desata el siguiente diálogo:

> Pasajero 1- ¿A cuánto está la estación Castelar de acá?
> Pasajero 2- ¿Castelar? Allá, son tres cuadras.
> Pasajero 3- ¡Qué hijos de puta loco, desde las seis y media el tren que está parado! (www.videos.tn.com.ar "Más de la furia y el caos", 5 de septiembre de 2008)

Cerca de las siete y media de la mañana, otra formación salió de la estación Ituzaingó atiborrada de pasajeros en dirección a la estación Castelar. Según varias fuentes, este tren avanzaba sobrecargado desde estaciones anteriores a la de Ituzaingó, punto en el cual ya prácticamente había colapsado en su capacidad de carga.

Al poco tiempo de retomar el recorrido comenzaron a escucharse ruidos y se desprendieron algunos chispazos de los frenos del tercer vagón. La formación fue reduciendo progresivamente su velocidad hasta finalmente quedar detenida cerca de la estación Castelar, a pocos metros del primero de los trenes detenidos. En este caso, la probabilidad de incendio en uno de los vagones generó un estado de pánico entre los pasajeros quienes desesperados comenzaron a romper puertas y ventanas para poder salir.

Entre las siete y media y las ocho de la mañana, son miles los pasajeros que caminan por las vías. De pronto, la invitación a una acción que parece haber quedado instalada en la memoria de los pasajeros como una manera efectiva de expresar, en este territorio, la disconformidad por las recurrentes malas condiciones de viaje.

> Pasajero 1- ¡Vamos a hacer quilombo a la estación loco!
> Pasajero 2- ¡Hay que hacer como lo de Haedo!
> Pasajero 3- ¡Si, hay que romper todo loco! ¡Qué hijos de puta!
> (www.videos.tn.com.ar "Más de la furia y el caos", 5 de septiembre de 2008)

Durante las casi cinco horas que transcurrieron desde que se interrumpió definitivamente el servicio hasta el momento en que se restableció, un conjunto de acciones colectivas de muy distinto carácter -ataque a las instalaciones de la empresa, saqueo de máquinas expendedoras de boletos, corte de vías y apedreamiento a las fuerzas de seguridad, entre otras- fueron estructurando una situación que dejó como resultantes inmediatas varios pasajeros detenidos y la pérdida de un monto considerable de capital por parte de la empresa, del Estado Nacional y de algunos trabajadores cuyas pertenencias fueron saqueadas o destrozadas.

Cerca de las diez y media de la mañana, en comunicación telefónica con un canal de televisión, un delegado gremial de uno de los sindicatos más importantes del sector (La Fraternidad), mantenía el siguiente diálogo con un periodista que lo interrogaba en torno a los episodios de violencia colectiva que se habían desatado desde tempranas horas de la mañana:

> Periodista: Acá yo creo Ernesto que hay que dividir el accionar del pasajero y el accionar del inadaptado, delincuente y ladrón como es el caso de… yo no creo que un pasajero que tiene su bolsito con la viandita para el mediodía y la merienda vaya y robe la manija de las oficinas…creo yo… no sé qué me dirá usted.
> Ernesto González: En eso estamos totalmente de acuerdo, el pasajero sí se enoja, sí grita, sí a veces hasta nos insulta pero romper el material… ¡que encima tiene que viajar como lo han hecho! ¡Prender fuego… en este momento están prendiendo fuego un tren en Merlo!…no eso no lo hacen, ya eso es activismo.
> (4 de septiembre de 2008. Canal 26. Entrevista telefónica)

El episodio brevemente mencionado no constituye un caso aislado. Entre octubre de 2002, inicio del período que abarca este investigación y diciembre de 2010, fecha en la que se cierra, se produjeron 22 hechos de violencia colectiva, cuyo eje fue la producción de daños contra objetos y personas identificados con las empresas prestatarias de los servicios de trenes urbanos. El 30% de estos episodios representaron, con base a su masividad, desborde, violencia, emergencia súbita y cobertura espacio-temporal, verdaderos estallidos de hostilidad. Cada uno de estos estallidos produjo un gran impacto mediático, instalando en la agenda pública las condiciones en las cuales se viaja. Pero además, los hechos mismos fueron objeto de una discusión pública acerca de su causalidad. Sobre ellos trata el presente trabajo de investigación.

Antecedentes

Durante los primeros años del siglo XXI en Argentina, en un contexto de crisis y agudización de la misma, se han producido en el campo de las ciencias sociales una diversidad de estudios sobre conflictividad social con diversas orientaciones teóricas y metodológicas. Los enfoques dominantes estuvieron centrados en jerarquizar el aspecto identitario y organizacional de las personificaciones actuantes en los procesos, tales como las asambleas, los piqueteros, las fábricas recuperadas, las organizaciones de derechos humanos, etc. Entre ellos se destacan los de Auyero (2002), Cotarelo e Iñigo Carrera (2003), Svampa y Pereyra (2003), Bialakowsky y equipo (2004), Almeyra (2004), Giarracca (2001, 2007), Rebón (2004), Schuster y equipo (2006), Svampa (2006, 2009), Massetti (2004, 2009), Maneiro (2009). Por su parte, otros estudios han puesto el énfasis en las formas de acción instrumentalizadas por éstas personificaciones. En este último caso se destacan las investigaciones que lleva adelante el Programa de Investigación sobre el Movimiento de la Sociedad Argentina (PIMSA), o el Grupo de Estudios sobre Protesta Social y Acción Colectiva (GEPSAC-IIGG), así como los trabajos de Antón , et.al, (2011), Farinetti, (2002); Giarracca y Teubal, (2007) y Herrera, (2008).

No obstante esta rica y profusa producción con diversidad de perspectivas teórico metodológicas, existe una relativa ausencia de investigaciones dedicadas al estudio de formas de acción contenciosa que desbordan las categorías analíticas que provee el paradigma de la racionalidad estratégica. La mayoría de las investigaciones se dirigen hacia hechos de protesta social que, como el mismo concepto refiere, implican intencionalidad, delimitación de demandas,

carácter contencioso y visibilidad pública, o bien se dedican al estudio de distintos movimientos sociales, los cuales suponen identidad colectiva, organización, continuidad en el tiempo y extensión en el espacio (Schuster, 2005). Así, exceptuando los trabajos de Farinetti, (2000, 2002), Auyero (2007), Merklen (2006) y González, et.all (2011), prácticamente no hemos encontrado investigaciones que se dediquen al estudio de formas de acción contenciosa de carácter espontáneo, discontinuas en el tiempo, no institucionalizadas, violentas y sin saldos organizativos que puedan sostener un conflicto en el tiempo y aportar al problema del cambio social consciente, como son los estallidos de hostilidad estudiados en esta tesis. Este relativo vacío investigativo ha dificultado marcadamente la posibilidad de mantener diálogos fructíferos con otros contemporáneos, salvo los casos previamente citados. Por su parte, en el caso específico de los hechos de violencia colectiva que se desarrollaron en el ámbito del transporte ferroviario de pasajeros, el vacío es aún mayor[1].

Sin embargo, lejos de la imagen dominante que relega la ocurrencia de estallidos al momento más álgido de la crisis argentina de inicios del siglo XXI, los mismos han constituido una dinámica presente a lo largo de toda la década, ya sea para atacar bancos, instalaciones de un club luego de un fracaso deportivo, presuntos victimarios de delitos contra las personas y/o personas identificadas como cómplices de los mismos, talleres de empresas que despedían trabajadores, etc. En particular y en lo que a esta investigación concierne, la disconformidad social en el transporte ferroviario de pasajeros asumió recurrentemente la forma de violencia colectiva, esto es, hechos que implicaban daños físicos inmediatos a personas y/u objetos y cuya realización era llevada adelante de manera grupal (Tilly, 2007). Como se ha señalado precedentemente, en más de una oportunidad estas acciones de disconformidad social configuraros verdaderos estallidos de hostilidad.

Con base a este relativo vacío investigativo nos hemos interrogado en torno a diversos problemas: ¿cuáles son los factores y situaciones que propician el desarrollo de formas de disconformidad que utilizan la violencia como medio de expresión? ¿Por qué su recurrencia y concentración en este espacio social? ¿En qué medida, estas formas de violencia colectiva se convirtieron en un esquema de acción legítimo para expresar la disconformidad en esta

[1] En este caso directamente no hemos encontrado trabajos de investigación dirigidos a conocer aspectos intervinientes en el desarrollo de los hechos. Los trabajos encontrados fueron una cronología de Aramendi, Bril, Raíces y Roediro, incluida en el libro de Díaz, M., Miravelles, A., Testoni, N. y Cena, J.C. (2010).) y un ensayo sobre el episodio de Constitución ocurrido el 15 de mayo de 2007 (Juanes y Wagner, s/d).

localización? ¿Qué efectos, inmediatos y mediatos, generan sobre la organización social del servicio?

Objetivos

Esta investigación se propuso como objetivo general, describir la sociogénesis, desarrollo y resultantes de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros de trenes urbanos en el período 2002-2010.

Como modo de responder a dicho objetivo general, la investigación se dividió en tres objetivos específicos, tales fueron:

1. Describir la génesis y desarrollo de los elementos estructurantes de la disconformidad de los usuarios del servicio, por referencia al sistema de prestación de trenes urbanos.
2. Caracterizar la evolución de las principales formas de disconformidad social protagonizadas por pasajeros de trenes urbanos en relación a las condiciones de prestación del servicio, atendiendo a sus alcances y limitaciones
3. Identificar los factores estructurantes de los estallidos de hostilidad a partir del análisis comparado de los episodios de violencia colectiva ocurridos en Haedo (1 de noviembre de 2005), Constitución (15 de mayo de 2007), Castelar (4 de septiembre de 2008), y Constitución (23 de diciembre de 2010), en los siguientes aspectos:
    i. Los contextos desencadenantes.
    ii. Las secuencias y características de las formas de acción que los constituyeron.
    iii. Las transformaciones sociales posteriores a la ocurrencia de los hechos y vinculadas con los mismos.

Estrategia teórica

Cada vez que la violencia colectiva se convirtió en atributo dominante de las acciones de disconformidad social en el transporte ferroviario de pasajeros, las causas sobre su ocurrencia desataron una confrontación teórica entre diversas personificaciones que se disputaron la

definición de los marcos interpretativos de las situaciones. Autoridades estatales y de la empresa, medios de comunicación, políticos, sindicalistas y en menor medida pasajeros, discutieron en la arena pública el significado de estos acontecimientos.

Un primer conjunto de argumentos enfatizó el carácter espontáneo de los hechos y los presentó como episodios resultantes del cansancio y la bronca de los pasajeros por la forma en la cual se viaja. Al mismo tiempo que esta hipótesis cubría con un manto de legitimidad la disconformidad de los pasajeros, tomaba distancia de las formas de las acciones atribuyéndoles un carácter irracional que profundizaba las condiciones negativas del servicio. A este argumento se contrapuso la hipótesis del sabotaje, bajo el supuesto de que los hechos, tanto en su génesis como en su desarrollo, fueron la resultante de grupos organizados que actuaron clandestinamente con fines de diverso tipo. A diferencia del argumento anterior, en este caso los hechos se presentaban como racionales, pero no en la perspectiva de los pasajeros sino en la de estos grupos. Por el contrario, como hasta las máximas autoridades han señalado, se negaba la posibilidad misma de que un pasajero "común" pudiera actuar violentamente.

Llamativamente, los elementos dominantes de estas concepciones remitían, sin que necesariamente sus sostenedores tuvieran conciencia de ello, a dos paradigmas irreconciliables: el del comportamiento colectivo, con fuerte vigencia hasta la década del 70 y cuyo eje fue la tradición socio-psicólogica de la escuela de Chicago y el de la racionalidad estratégica, cuyo desarrollo expresó una reacción al paradigma anterior. Nos referiremos brevemente a ambos, a los fines de situar el marco general a partir del cual concebimos a los hechos estudiados en esta tesis. Hemos tomado la decisión de dejar la definición pormenorizada de los conceptos y teorías que sirvieron de guía para el abordaje de los problemas de esta investigación, para el momento en el cual hacemos uso de ellos en el desarrollo de los argumentos. Consideramos que esta estrategia resulta no sólo más amena para el lector, sino también más fructífera para el desarrollo de las discusiones teóricas que aquí se plantean.

Volvamos a los paradigmas que atraviesan las representaciones dominantes sobre los episodios de violencia colectiva: La tesis de la irracionalidad de las acciones que nutren estos episodios, remite a las doctrinas de Tarde, Sighele y Le Bon precursoras de lo que más tarde se conocería como la teoría del comportamiento colectivo. Tempranamente estos autores, cuyas producciones se desarrollaron durante fines del siglo XVIII y principios del siglo XX, estigmatizaron las acciones llevadas adelante por "la muchedumbre", como bárbaras, inmorales,

incivilizadas. El título que da nombre a la obra de Sighele (1892) resulta un buen ejemplo sobre el tratamiento que recibían los hechos de comportamiento colectivo: "La muchedumbre delincuente". Resulta sorprendente la semejanza de esta concepción con las que expresan los partícipes de la entrevista telefónica que transcribimos al inicio de esta introducción, sobre el estallido de hostilidad ocurrido en la estación Castelar. El contenido de dicho intercambio constituye una cabal muestra de la perdurabilidad de ciertos elementos representativos en torno a estas formas de acción colectiva, a más de un siglo de su fuerte vigencia. Estos autores fueron llamados los irracionalistas porque sus teorías de la acción de la multitud destacan la discontinuidad con las formas de acción racional que, se supone, caracterizan la vida social normal. Para ellos las acciones de los individuos cuando actúan en una multitud, se encuentran afectadas frecuentemente por inexplicables impulsos que afectan el juicio crítico (Rule, 1988: 92-93). Lo que caracteriza a estas posturas es que implícitamente la violencia social nunca podría ser una reacción razonable a una necesidad o condición.

Será Robert Park, el principal exponente de la Escuela de Chicago, quien a inicios del siglo XX produzca una adaptación y transformación de las ideas de los irracionalistas sobre el comportamiento de la multitud, a partir de su abordaje como problema en el desarrollo de su tesis doctoral. La preocupación por la condición de la violencia civil versus la cooperación y la cohesión constituyeron puntos centrales en las preocupaciones de Park. Su principal ruptura con los irracionalistas fue su cuestionamiento al pesimismo generalizado de aquellos: incluso en formas violentas Park parecía creer que el comportamiento colectivo podía ser un elemento de transición positivo (Rule, 1988: 97). Sin embargo, mantuvo una perspectiva en la cual esta clase de acción colectiva, en tanto proceso derivado de estados psíquicos atípicos, constituía una discontinuidad en relación a la vida social institucional normal, derivado del fracaso del control social.

Casi todas las versiones del paradigma del comportamiento colectivo comparten una serie de supuestos entre los cuales se destacan los siguientes: existen dos tipos de acción colectiva, la conducta institucional- convencional y la no institucional- colectiva. Esta última no se orienta por normas sociales vigentes y está formada para enfrentar situaciones inestructuradas. La tensión, el descontento, la frustración, llevan a participar a las personas en conducta colectiva. La muchedumbre constituye el átomo más simple de la anatomía de esta. Finalmente, el énfasis de prácticamente todas las explicaciones que caen dentro de este paradigma, está puesto en que la

misma constituye una reacción psicológica ante situaciones inestructuradas o de desestructuración, siendo resultante además, de formas rudimentarias de comunicación (Cohen, 1985)

Dentro de la tradición inaugurada por Park, dos fueron las variantes que recibieron las mayores críticas: la teoría de la sociedad de masas desarrollada por Kornhauser y Arendt y el modelo estructural funcionalista de Neil Smelser (1963). Nos abocaremos sucintamente a este último, pues, a pesar de las distancias que asumimos respecto a él, ha constituido una importante fuente de sugerencias para el desarrollo de esta investigación, en particular su propuesta acerca de las características de los estallidos hostiles y de los determinantes que intervienen en su aparición.

Smelser comienza por definir a toda clase de comportamiento colectivo en base a tres características principales: como una movilización basada en una creencia que redefine la acción social, guiado por diversas clases de creencias generalizadas que se asemejan a las creencias mágicas y como un tipo de comportamiento no institucionalizado, forjado para afrontar situaciones indefinidas, o no estructuradas. En relación a los estallidos hostiles, una de las clases de comportamiento colectivo estudiadas por el autor, formulará:

> En su definición formal un estallido hostil es simplemente la movilización para la acción bajo una creencia hostil. El criterio para la identificación del estallido es su objetivo, tal como se reviste en su creencia (…) Para que encaje en nuestra definición los participantes de un estallido deben tratar de atacar a alguien considerado responsable de la perturbación de una situación determinada (1963[1995]:247).

En base a esta definición se preguntará qué es lo que determina la aparición de un tipo de comportamiento, en vez de otro. Su respuesta a este interrogante, tomando como base la concepción del valor agregado en el campo de la economía, será que el comportamiento colectivo depende de una combinación única de determinantes entre los cuales se encuentran:

1. La conductividad estructural: refiere a características estructurales que alientan en mayor medida que otras los episodios de comportamiento colectivo. Entre ellas se destacan los tipos de sociedades (sencillas versus modernas) y la flexibilidad de las normas y pautas de conducta, entre otras.
2. La tensión estructural: Determinante que cae dentro del campo de la conductividad estructural. Entre estos se destacan las privaciones económicas reales o esperadas.
3. El surgimiento y difusión de una creencia generalizada: La misma identifica una fuente de tensión, atribuye ciertas características a esa fuente y especifica ciertas respuestas a la tensión como posibles o apropiadas.

4. Factores precipitantes: Un suceso que proporciona un contexto concreto hacia el que puede dirigirse la acción colectiva.
5. La movilización de los participantes a la acción: Punto que marca el inicio de la acción y en cuyo proceso adquiere particular importancia la actuación de líderes.
6. La operación de control social: Este determinante engloba a todos los demás en tanto "impide, interrumpe, distorsiona o inhibe la acumulación de los determinantes antes mencionados" (1963[1995]:31).

Todos estos determinantes se conectan con base a la siguiente lógica:

> El elemento fundamental de este ejemplo [la lógica del valor agregado] es que las etapas anteriores deben combinarse de acuerdo con cierta pauta antes de que la etapa siguiente pueda aportar su valor particular al producto terminado. (…) Cada etapa del proceso de valor agregado es una condición necesaria para la adición apropiada y eficaz de valor en la etapa siguiente. Además, la condición suficiente para la producción final es la combinación de cada condición necesaria, de acuerdo con determinada pauta. A medida que avanza el proceso de valor agregado, va reduciéndose progresivamente el conjunto de posibilidades del producto final (…) Sin embargo, estos determinantes deben combinarse en determinada pauta. Además, a medida que se combinan, la determinación del tipo de episodio en cuestión se vuelve crecientemente específica y se eliminan como posibilidades los comportamientos alternativos (1963[1995]: 26).

Como se ha señalado, muchos de los elementos presentes en los desarrollos de Neil Smelser, en torno a los estallidos hostiles, constituyeron una importante fuente de sugerencias de observación y análisis de los episodios de violencia colectiva estudiados en esta tesis. Sin embargo, tanto su modelo del valor agregado, como el carácter que el autor atribuye a las creencias que guían el desarrollo de esta clase de comportamientos, constituyen desde nuestra perspectiva, los principales obstáculos para avanzar con mayor rigor hacia la construcción de conocimiento sobre la sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad que nos interesan.

En primer lugar, aunque Smelser, en un intento por alejarse de las concepciones clásicas que atribuían un carácter irracional al comportamiento de los individuos participantes de estos episodios, aclare que las características que definen este tipo de comportamiento colectivo no son psicológicas[2], su definición sobre la clase de creencias que movilizan a la acción cae, necesariamente, en esta clasificación. Pues, ¿qué es sino una creencia mágica? Es una forma de

[2] La definición propuesta no implica en sí misma los supuestos de que las personas participantes en un episodio sean irracionales, que pierdan sus facultades críticas, que experimenten una regresión psicológica, que reviertan algún estado animal, ni nada parecido (Smelser, 1963: 23)

pensamiento no racional, un tipo de pensamiento que no puede fundamentarse lógicamente, pues está basado en una particular noción de causalidad de los procesos del universo. Aquélla en la cual se atribuye a las cosas un conjunto de relaciones de participación[3].

En relación al modelo de valor agregado, el mismo constituye un ejemplo de análisis causal corriente, unidireccional, que no coincide con la perspectiva sistémica aquí utilizada (García, 2006), pues al aislar, analítica y temporalmente cada uno de los determinantes que intervienen en el modelo, se obstaculiza la distinción entre relaciones de implicación y de causalidad, así como también, se pierde la importante posibilidad de concebir como hipótesis, que todos, o al menos algunos de esos elementos, se encuentren implicados en un auténtico proceso sistémico de emergencia[4].

Pero hay un rasgo adicional, si como sostiene Cohen, la propuesta de los teóricos del comportamiento colectivo es que el mismo constituye una respuesta al cambio, de carácter no racional o irracional, ¿cuáles son las innovaciones o los aprendizajes? Veremos en esta tesis que el elemento de aprendizaje no se encuentra ausente de las acciones colectivas que aquí estudiamos. Por lo demás, nos encontramos lejos de considerar que el conflicto social sea disfuncional, pues compartimos con Coser (1961, 1967) que muchas veces, aunque en apariencia resulte lo contrario, la violencia colectiva encierra funciones sociales positivas.

Pasemos al segundo de los paradigmas que atraviesan las representaciones sobre los hechos estudiados: el paradigma de la racionalidad estratégica. Comencemos por definir que con este concepto nos referimos a procesos cognitivos en los que las acciones resultan de una valoración costo/beneficio del individuo sobre las posibles consecuencias de sus decisiones (Wright, 2010:117). Vimos que elementos de esta concepción teórica se encuentran presentes en la interpretación de diversos sectores sociales, que ven en estos episodios de violencia colectiva el

[3] Se entiende por participación a "la relación que el pensamiento primitivo cree percibir entre dos seres o dos fenómenos que considera ya como parcialmente idénticos, ya como influenciados estrechamente, aunque no haya entre ellos ni contacto espacial ni conexión causal inteligible" (Piaget, 1983: 120).

[4] Debe aclararse desde el inicio, que el uso del concepto de "emergencia" en esta tesis no tiene ningún punto de coincidencia con la implicancia que tiene el mismo en su versión durkheimiana. Para Durkheim, las propiedades de un todo social, emergen espontáneamente de la reunión de los elementos. Una noción de tal tipo se encuentra en las antípodas del concepto de sistema que aquí se utiliza, pues el mismo corresponde a una totalidad organizada, o en otras palabras, "un sistema de relaciones, cada una de las cuales engendra, en cuanto mera relación, una transformación de los elementos que religa" (Piaget, 1965:33) Esta concepción es la que permite comprender por qué, en la concepción de sistema desarrollada por García, las propiedades quedan determinadas por la estructura (conjunto de relaciones dentro de un sistema organizado) y no por sus elementos.

resultado de la acción de grupos que buscan alcanzar determinadas metas con su desarrollo, aunque por lo general estas no estén suficientemente esclarecidas por quienes los acusan de ello.

Este paradigma nacerá a inicios de la década del 60 como reacción a las teorías del comportamiento colectivo y de la sociedad de masas, las cuales como hemos señalado, postulaban con distinto énfasis el carácter irracional de la acción, la conducta desviada, el contagio y las creencias mágicas, como componentes explicativos de las acciones sociales que estudiaban. En el marco de este paradigma tres son las teorías especializadas de mayor vigencia: de la movilización de recursos, del proceso político y de los nuevos movimientos sociales (Farinetti, 2002:62).

Compartimos con Maneiro (2007), que no es desatinado considerar que fue el malestar en relación a la forma de interpretación de esta clase de comportamiento colectivo por parte de las concepciones clásicas, lo que estimuló a nuevas generaciones de estudiosos de la política a eslabonar nuevos marcos de inteligibilidad, lo que no excluye por supuesto, considerar causas histórico sociales concretas en esta nueva forma de considerar las acciones colectivas[5]. Así, los teóricos de la movilización de recursos reemplazarán a la "muchedumbre" como el referente central del análisis de la acción colectiva, por el actor racional –individual y grupal- que emplea el razonamiento estratégico e instrumental (Cohen, 1985: 11).

Como resultado de la riqueza de conceptualizaciones fructíferas para el análisis de las distintas clases de acción colectiva, la vigencia de este paradigma se extenderá hasta la actualidad. Sin embargo, la mayoría de los conceptos desarrollados en el marco del mismo resultan un corsé demasiado apretado para los hechos que aquí nos preocupan, fundamentalmente porque están atravesados por una noción de racionalidad de la que se hace difícil desglosar los adjetivos de estratégica e instrumental. No obstante, veremos que en determinadas etapas de las secuencias de los hechos y en particular cuando la lógica dominante de los mismos se vea atravesada por procesos de hibridación, algunos de estos conceptos resultarán fructíferos para el análisis. Entre ellos se destacan algunas dimensiones presentes en el concepto de estructura de oportunidad política desarrollado por Tarrow (1999) y el de repertorio, elaborado por Tilly (2002). Con la noción de estructura de oportunidades políticas, Tarrow enfatiza el modo como el

[5] Como señala Cohen (1985), hacia la década del 70 surgieron una multiplicidad de movimientos sociales en Europa y Estados Unidos. En tanto los mismos involucraban objetivos concretos, valores generales, intereses concretos y estrategias razonadas. y no habían sido la respuesta a crisis o desarticulaciones, las categorías analíticas desarrolladas por la escuela clásica, no alcanzaron para dar cuenta de su aparición. En este contexto se desarrollarán en Estados Unidos el paradigma de la movilización de recursos y en Europa, el paradigma de la identidad.

estado del entorno político muestra una probabilidad de realizar una acción, desde la perspectiva de un actor racional que evalúa los riesgos y las ventajas de la acción. El concepto de repertorio desarrollado por Tilly, involucra la mirada del historiador y tamiza el énfasis en la racionalidad estratégica, al involucrar aspectos culturales que intervienen en las formas de hacer. Para Tilly, la acción colectiva no es el resultado excluyente de un cálculo de estrategia. Así, como señala Farinetti, el concepto hace referencia al conjunto de medios de los que dispone un grupo para realizar reclamos y no se explica solamente en términos instrumentales –de la capacidad para determinar los medios técnicamente más adecuados para alcanzar fines deseados- sino también en términos de aprendizaje cultural (2002:98).

De modo que si bien la perspectiva teórica que se asume en esta tesis encuentra en algunas de las teorías pertenecientes a los paradigmas señalados, algunos elementos que enriquecen la comprensión de los episodios de violencia colectiva que nos interesa estudiar, no adscribe totalmente a ninguno de los dos. Se aleja del enfoque de los teóricos del comportamiento colectivo en la medida que la investigación ha permitido observar que los ataques realizados por pasajeros no se realizan indiscriminadamente sino que, análogamente aunque no idénticamente a las acciones desarrolladas por los destructores de máquinas estudiados por Hobsbawn (1979), presentan una lógica de desarrollo. Los ataques de pasajeros, acción nodal de los estallidos de hostilidad que estudiamos, se dirigen centralmente a personas y objetos a quienes se identifica como responsables por las situaciones vividas como agravios. En este sentido existe una racionalidad en juego, aunque no de carácter estratégico instrumental. Asimismo, se verá que si bien en el corto plazo los hechos tienden a ser disfuncionales al interés de los pasajeros, una mirada centrada en una escala temporal mayor, arrojará que, producto de procesos de cambio social indirecto, los mismos tienden a promover cambios que arrojan beneficios para los mismos.

Adicionalmente, la perspectiva asumida se distancia en parte de los desarrollos que tienen a la acción estratégico instrumental como eje principal de explicación de las acciones colectivas, en la medida en que estos hechos parecieran configurarse más como una práctica expresiva, espontánea y sin organización previa, que tiende a demostrar la disconformidad más que a intentar producir su instrumentalización concreta en la búsqueda de la transformación de los factores estructurantes de la misma. No obstante, veremos que bajo determinadas condiciones, la manifestación de otras lógicas durante el desarrollo de los episodios nos convocará a hacer uso de

algunos de los conceptos que se desarrollaron en el marco de este paradigma, como un provechoso modo de indagar en torno a los factores estructurantes de los mismos.

De modo que, con relación con la perspectiva teórica utilizada en este estudio, se destacan además de las sugerencias teórico-conceptuales brevemente reseñadas, avances propios en el campo de la acción directa los cuales proveyeron el marco analítico preliminar que signó el conjunto de la investigación. Con en el concepto de acción directa nos referimos a formas de acción contenciosa que no se encuentran mediadas por la institucionalidad dominante (Rebón y Pérez, 2012). No obstante, este estudio se nutre de diversas teorías, generales y específicas.

La teoría de sistemas complejos desarrollada por Rolando García (2006), nos permitió concebir al sistema de prestación del servicio de trenes urbanos como una totalidad estructurada sometida a diferentes clases de perturbaciones endógenas, que desencadenan procesos de desestructuración y reestructuración en el sector. Cabe aclarar que el marco epistemológico involucrado en esta teoría, concibe a las estructuras no como formas rígidas en condiciones de equilibrio estático, sino como el conjunto de relaciones dentro de un sistema *organizado*, que se mantiene en condiciones estacionarias -para ciertas escalas de fenómenos y escalas de tiempo-, mediante procesos dinámicos de regulación (2006: 52). Esto implica que el interés de los estudios basados en esta propuesta teórico-metodológica, son justamente los procesos de cambio que afectan a la evolución[6] de los sistemas.

La perspectiva neomarxista sobre las contradicciones y conflictos potenciales que caracterizan los sistemas de producción mixtos –aquellos constituidos por la interconexión de diversos modos productivos-, ha sido muy fructífera para caracterizar al sistema de producción del servicio de trenes urbanos y postular su carácter híbrido como un elemento clave para entender el marco de estructuración de las confrontaciones endógenas al mismo (Wright, 2010).

Para el abordaje de los hechos de violencia colectiva fueron de gran utilidad los desarrollos conceptuales de Lewis Coser (1961) sobre las funciones sociales de la violencia colectiva, así como también su conceptualización sobre el carácter de realidad o irrealidad de los conflictos. Finalmente, los desarrollos de Neil Smelser (1963) en torno a los estallidos hostiles, proveyeron muchos de los observables y dimensiones que postulamos, funcionan como elementos intervinientes en la génesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad estudiados en esta tesis.

[6] El concepto de evolución no implica una transformación en sentido positivo, puede implicar también cambios negativos que como punto extremo pueden llevar a la destrucción total de los sistemas.

El estudio de los hechos de violencia colectiva protagonizados por pasajeros de trenes urbanos ha permitido conceptualizarlos como estallidos de hostilidad. Si bien la conceptualización utilizada se nutre en parte de los desarrollos realizados por Neil Smelser (1963), se distancia de la impronta psicológica que caracteriza la producción de este autor. En la perspectiva que aquí se adopta lo central en la definición no es la existencia de una creencia hostil y de carácter mágico que sirve de base al comportamiento colectivo, sino la emergencia de hostilidades cuyo proceso constituyente es necesario desentrañar. En suma, se trata de estallidos en tanto ocurren súbita y violentamente a posteriori de un hecho detonante. Representan hechos de disconformidad en la medida que expresan abierta y voluntariamente el disenso con una situación. Dicha disconformidad asume características particulares, la aparición de hostilidades. Finalmente la hostilidad se transformará en bronca e ira que se expresará atacando a una personificación a la que se le atribuye la responsabilidad por la situación vivida.

La hipótesis central que recorre la tesis plantea que la configuración sistémica (García, 2006) del servicio de trenes urbanos produce una tensión estructural entre función de producción y función de consumo. Ante perturbaciones recurrentes del sistema, esta tensión estructural se incrementará hasta alcanzar un carácter extraordinario que no permitirá su procesamiento por el sistema. En estas circunstancias, condiciones de contorno del sistema, tales como la existencia de un marco político y cultural favorable al desarrollo de la acción directa, conducirán a mayores perturbaciones del mismo, como son los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros. Finalmente, esta clase de perturbaciones impactarán en la forma de organización social del servicio.

En suma, se trata de un sistema en permanente equilibrio inestable, en el marco del cual se producen perturbaciones en diferentes niveles y escalas del mismo que en ocasiones producirán reorganizaciones en distintos elementos y niveles del sistema, aunque sin llegar a producir –al menos durante el período de este estudio- un cambio del mismo a nivel estructural.

Estrategia metodológica.

Para poder dar respuesta a las preguntas y objetivos que guiaron esta investigación, nos hemos propuesto un abordaje que combina estrategias metodológicas cuantitativas y cualitativas, con sus respectivas técnicas de análisis. Pero antes de abocarnos de lleno a este punto, creemos

conveniente señalar cuáles fueron los criterios que guiaron la selección del período que abarca esta investigación, pues no ha constituido una decisión arbitraria.

La delimitación del período de este estudio se basó en la articulación de dos dimensiones. La primera tiene carácter normativo-institucional y alude directamente al transporte ferroviario de pasajeros del AMBA. Se trata de la declaración de la Emergencia Ferroviaria en el mes de octubre de 2002. La otra, tiene un carácter político-institucional y se sitúa a un nivel macro-social: la fuerza social que asumió la dirección del gobierno del Estado en el mes de mayo de 2003. A partir de este momento se abrió un período de transformaciones con distinto impacto en algunos de los elementos intervinientes en los episodios de violencia colectiva que aquí se estudian. Aclarado lo anterior, nos concentraremos en nuestra estrategia metodológica.

Como se ha mencionado, este estudio se sitúa en el enfoque de sistemas complejos desarrollado por Rolando García (2006). Esta perspectiva teórico-metodológica se basa en identificar las principales relaciones estructurantes de los sistemas, a los fines de dar cuenta tanto de sus características generales como de sus tendencias de desarrollo, atendiendo a los cambios reales y potenciales que dichas relaciones ocasionan en su desenvolvimiento. Con base a dichas sugerencias, en una primera etapa de la investigación se abordaron las características generales del modelo de gestión del sistema ferroviario urbano de pasajeros, poniendo especial atención en el carácter de las principales relaciones que se establecieron entre sus principales elementos: Estado, empresas prestatarias, pasajeros y trabajadores y en el modo como dichas relaciones configuraron los niveles de calidad y formas de prestación del servicio. Para el abordaje de este punto, se trabajó con series estadísticas provistas por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) para el período 1996-2010, referidas a distintos indicadores de calidad del servicio, evolución de la cantidad de viajes pagos, multas a los concesionarios y evolución de las tarifas. Asimismo, se accedió a información de la Secretaría de Transporte de la Nación sobre subsidios al sector para el período 2002-2010. El procesamiento estadístico de dicha información fue analizado en su articulación con la normativa regulatoria del servicio: contratos de concesión, decretos y legislación sobre la temática; así como con estudios especializados sobre el desempeño de los concesionarios ferroviarios durante el período bajo estudio.

Como modo de aproximarnos al conjunto de los hechos de disconformidad social que se desarrollaron en el transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA), se utilizaron dos tipos de registros: reclamos y quejas formales realizadas ante

organismos e instituciones: ente regulador y defensorías; y acciones de reclamo protagonizadas por pasajeros de servicio de transporte ferroviario y registradas en la prensa. Para el primer conjunto de fuentes, tuvimos acceso a información sobre la evolución de la cantidad y tipo de reclamos recibidos en la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) y los concesionarios ferroviarios, desde 1996 a 2010, así como con informes sobre los reclamos realizados por pasajeros ante los defensores de la Ciudad y la Nación, durante el período 1999-2010. Ambas fuentes nos permitieron conocer no sólo cuál ha sido la evolución de la cantidad de reclamos durante el período, sino también cuáles han sido los principales problemas que derivaron en reclamos y quejas por parte de los pasajeros. Adicionalmente y considerando la publicidad que tuvieron los *blogs* de usuarios como herramienta de reclamo durante el período de esta investigación, realizamos un análisis de los mismos con base a la información disponible en la web y entrevistas a creadores y usuarios de los mismos.

En relación a la base de datos de registros de prensa, la misma incluyó la totalidad de las noticias que contenían alguna referencia al sistema de transporte ferroviario metropolitano de pasajeros, que fueron publicadas por un diario de circulación nacional entre el 17 de octubre de 2002 y el 31 de diciembre de 2010. Para la elección del periódico se realizó un estudio preliminar sobre la cantidad y calidad de los registros que proveía cada uno de los diarios nacionales. Dentro de esta base seleccionamos aquellas noticias que referían a hechos de disconformidad social protagonizados por pasajeros del servicio y conformamos una base específica sobre acciones de disconformidad[7]. A los fines de robustecer la fiabilidad de esta fuente de datos, la misma fue consistida mediante su contrastación con las cronologías de conflictividad social elaboradas por el Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO).Para cada acción se registró información sobre: lugar del hecho; momento de ocurrencia; tipo de acción; protagonista/s del hecho; demanda o meta explícita; destinatario y resultante inmediata y mediata. El análisis multivariado de los registros permitió captar las tendencias y características de las disconformidades sociales en esta localización. A tales fines se procedió a realizar una búsqueda de las asociaciones más recurrentes entre las distintas dimensiones de análisis, con el objetivo de construir una tipología de las formas de disconformidad social en el transporte ferroviario de pasajeros. Dicha tipología nos permitió profundizar el análisis sobre las principales características

[7] Con esta conceptualización nos referimos a configuraciones de acciones que estructuran formas heterogéneas de expresar la disconformidad en torno al sistema de transporte público de trenes de superficie.

de las formas de acción registradas y en particular, de las formas de disconformidad social violenta. La descripción analítica de cada forma de disconformidad, se cotejó con entrevistas a informantes clave como pasajeros, organizaciones de usuarios, trabajadores del servicio y funcionarios de organismos de transporte.

El recurso a los periódicos como fuente de registro y análisis de distintas formas de disconformidad social, tiene una amplia tradición en el campo de los estudios sociológicos dedicados a la protesta y la acción colectiva (Tilly, et.all., 1997, Silver, 2005; Schuster *et. al*., 2006; Río, 2008). No obstante, su utilización ha sido objeto de diversas críticas, positivas y negativas, de las cuales no somos ajenos. Un breve abordaje de los obstáculos y posibilidades de la prensa para el tratamiento de algunos de los problemas que aquí nos planteamos, permitirá justificar adecuadamente su uso en este trabajo de investigación.

Entre las ventajas del uso de la prensa para la construcción de catálogos de conflictividad, existe un consenso casi total acerca de su accesibilidad, su periodicidad y el requisito de presentar un mínimo de documentación de los hechos que informa (Silver, 2005; Schuster et. al., 2006; Río, 2008). Asimismo, con frecuencia, se sostiene que los periódicos constituyen la única fuente documental con información sistemática sobre un fenómeno, de modo que descartarla limitaría la posibilidad de estudiar sucesos para cuyo estudio no existen otras fuentes alternativas (Tilly, 1969; Ozlack, 1989, citado en Río, 2008). Finalmente, otra de las ventajas que resulta de suma importancia para este estudio, estaría ligada a la posibilidad de determinar variaciones en la incidencia de un tipo particular de acción colectiva a lo largo de un período (Río, 2008).

Sin embargo, el uso de catálogos construidos a partir de información de prensa para el estudio de la conflictividad, también comporta algunos elementos negativos. Entre las críticas más extendidas se encuentra el que la prensa registra la realidad, pero al mismo tiempo forma parte de dicha realidad. En palabras de Río, la selección y presentación de noticias no es azarosa, sino intencionada, pues refleja las visiones, preferencias e intereses de los grupos económicos y burocracias dominantes (2008:67). Otra de las críticas que se ubican en esta línea, es que según sea la estrategia editorial, los medios pueden tender a incluir más unos hechos que otros (violentos o disruptivos más que convencionales, de fuerzas políticamente cercanas a la publicación más que de otras fuerzas, de unas regiones por sobre otras) pero sobre todo, existe la posibilidad de que el sesgo no sea siempre sistemático, es decir que no se mantenga en el tiempo. Finalmente, se ha sostenido que la probabilidad de reporte de los eventos depende de su

localización y de la ubicación de las agencias de noticias en relación al espacio de ocurrencia de estos, de tal manera que aquellos eventos que sucedan en ciudades donde existan agencias de prensa, tendrán mayor probabilidad de ser registrados que aquellos que acontezcan en ciudades donde estas no tengan presencia (Danzger, 1975). De modo que como se señala, acontecimientos de diverso tipo pueden alterar el peso y relación entre los distintos eventos publicados por la prensa. Con base a lo anterior y desde una perspectiva sociológica, los medios de comunicación deben ser considerados como un actor más de los hechos que se estudian, en tanto son creadores de sentidos y significados que inciden en las valoraciones y el tratamiento que reciben los temas por conjuntos sociales más vastos.

Sin embargo, en relación al primer conjunto de críticas que hemos señalado, compartimos con Schuster y sus colaboradores (2006), que los medios también se hallan sometidos a ciertas reglas de juego impuestas por las expectativas que genera la comunicación. Éstos, efectivamente no pueden, a riesgo de dejar de cumplir una de sus funciones específicas, hacer caso omiso a una lógica de "información" sobre la realidad y la actualidad. En relación al carácter negativo de los juicios de Danzger en torno al uso de estas fuentes, Snyder y Kelly (1977) se han ocupado de señalar la debilidad de su tesis, demostrando que la probabilidad de registro de los eventos depende tanto de características ligadas a los medios de comunicación, como de características de los conflictos en sí mismos. En este sentido, postularán una tesis central para el tema que nos ocupa: que los disturbios violentos de tamaño satisfacen el criterio de tener mayores probabilidades de ser reportados, siempre que se verifique la sensibilidad de los medios de comunicación en torno al tema conflictual (1977:110).

Cabe destacar entonces que, en relación a los hechos que conducen nuestra atención, la prensa constituye una fuente de importante fiabilidad, por varias razones. La primera se encuentra ligada a la localización en la que se producen los episodios que aquí estudiamos. Los mismos acontecen tanto en la ciudad en la cual se publica el periódico seleccionado. Asimismo, el carácter disruptivo que tienen los hechos sobre un nodo neurálgico de la vida urbana, así como la intensidad de la violencia que los caracteriza, disminuye marcadamente el error por subregistro y el nivel de deficiencia del registro, brindando un nivel de información aceptable. Finalmente, durante el período que abarca esta investigación, las condiciones de prestación del servicio de trenes urbanos se convirtieron en un problema social y en tal sentido, los medios de comunicación mostraron una fuerte sensibilidad en torno a los mismos.

Volviendo a nuestras fuentes de datos, el análisis sobre los hechos de disconformidad social en esta localización, a partir del uso de las mismas, permitió identificar la recurrencia de formas de disconformidad que asumen un carácter de acción directa y entre ellas la preeminencia de los ataques protagonizados por pasajeros dirigidos contra las empresas prestatarias de los servicios.

Entre este último conjunto de hechos fueron seleccionados, para un análisis focalizado, los episodios de violencia colectiva ocurridos en las estaciones de Haedo (2005), Constitución (2007), Castelar (2008) y Constitución (2010). Dicha elección se basó en que los mismos se erigieron en los de mayor impacto mediático del período, tanto por su magnitud –costos materiales y humanos- como por la cantidad de participantes que involucraron. Adicionalmente, la decisión de incluir el episodio ocurrido en la estación terminal de Constitución en 2010, se basó en que, en tanto presentaba algunas características diferenciales con relación a los precedentes, nos permitía poner a prueba el modelo explicativo al que arribamos para dar cuenta de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros de trenes urbanos.

Para el análisis comparativo de los hechos y con el objetivo de ordenar y articular sus secuencias de desarrollo, se empleó un diseño cualitativo basado en el método de estudio de caso. Cada uno de los estudios se construyó con base a registros audiovisuales, entrevistas a informantes clave y otras descripciones periodísticas. En relación a la primera fuente de datos, accedimos a los registros audiovisuales que, sobre cada uno de los hechos, realizaron los canales televisivos de noticias más importantes del país. También contamos con grabaciones realizadas por pasajeros y transeúntes que se encontraban en los lugares durante el momento de ocurrencia de los eventos. Por su parte, realizamos más de treinta entrevistas que incluyen a pasajeros, trabajadores de las empresas, personal policial, manifestantes, trabajadores de la CNRT y de la Secretaría de Transporte y abogados. Algunas de estas entrevistas fueron realizadas en cooperación con Estudiantes de la cohorte 2007 del Taller de Cambio Social de la Carrera de Sociología de la UBA.

Consideramos que el método de estudio de caso fue el más apropiado para el abordaje de los factores estructurantes de los hechos, en tanto el mismo comporta determinadas características que lo hacen sumamente fructífero para tales fines, a saber: se focaliza sobre una situación o hecho; posee un amplio contenido descriptivo que posibilita evidenciar las complejidades del caso y permite encarar explicaciones en relación a cómo suceden los hechos y cuáles son las razones y el contexto en el que ocurren (Sautú, 2003). Contrariamente al enfoque tradicional que

postulaba que el método de estudio de caso era apropiado sólo para investigaciones de carácter exploratorio, numerosos autores han dado cuenta de su potencial para objetivos tanto descriptivos como explicativos (Martínez Carazo, 2006). Por su parte, el método comparativo que aplicamos al conjunto de estudios de caso -en tanto permite la explicación de fenómenos y procesos específicos a partir del conocimiento de la existencia de vínculos (probables, más que necesarios) entre los distintos factores relevantes que configuran los fenómenos (Valdueco, 2012)-, nos permitió construir conocimiento sobre la sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros.

Cabe resaltar que los estudios de caso fueron complementados con una encuesta a pasajeros implementada a pocos días de sucedidos los episodios de violencia colectiva, ocurridos en la terminal de trenes de Constitución, en 2007. Con colaboración de los estudiantes del Taller de Investigación de Cambio Social, de la Carrera de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA, se realizó una encuesta a 460 pasajeros de las ex líneas Roca y Sarmiento con el fin de conocer sus representaciones en torno a dicho episodio. La encuesta se basó en un muestreo por cuotas teniendo como criterios de selección el sexo, la edad y la línea de uso. La misma se realizó en las cabeceras terminales de ambas líneas en los horarios de mayor flujo de pasajeros. Entre otras dimensiones indagadas se relevaron las características socio-demográficas y socio-ocupacionales, el uso del servicio ferroviario, la realización o participación en reclamos por el servicio, así como la experiencia en reclamos colectivos en otros espacios sociales. En el ámbito de las representaciones se indagó, entre otras dimensiones, las valoraciones respecto de los incidentes ocurridos en Constitución y mencionados más arriba. El procesamiento analítico de las dimensiones involucradas en la encuesta, sirvió de complemento a los estudios de caso. Finalmente se accedió a los resultados de una encuesta de opinión sobre el servicio, realizada desde el año 2002 y hasta la actualidad, por la CNRT.

El análisis comparativo de los estallidos de hostilidad se realizó en las siguientes dimensiones: en sus contextos desencadenantes, en las secuencias y características de las formas de acción que los constituyeron, identificando sus distintos momentos o etapas constitutivas, así como los sujetos y medios de acción que se encontraron en correspondencia en cada una de ellas y en las transformaciones sociales posteriores a la ocurrencia de los hechos y vinculadas con los mismos. Este último punto fue abordado en diferentes escalas y niveles, atendiendo a la

instalación social del tema, a la difusión de la forma contenciosa estudiada y al impacto que los estallidos tuvieron sobre la forma de organizar socialmente la prestación del servicio.

Para el estudio de la primera de las dimensiones analizadas, se utilizó la base de prensa previamente mencionada. El análisis de los registros permitió observar si las notas referidas a transporte ferroviario de pasajeros se concentraban alrededor de los períodos en los que sucedieron formas de disconformidad violenta protagonizadas por pasajeros o bien tendieron a la dispersión. Asimismo, se analizó el contenido de las noticias a los fines de identificar el tipo de problemática que instalaban en la agenda pública.

En cuanto a la difusión de la forma de acción, con base al análisis de la misma fuente se procedió a identificar tanto la recurrencia de las acciones de disconformidad social violenta como la distancia en la que se sucedieron entre sí, a lo largo del período bajo análisis, buscando identificar si existió una tendencia a la dispersión o bien a la concentración en períodos temporales determinados. En otra escala de observación relativa al mismo problema, se indagó su conocimiento y valoración entre pasajeros del servicio. Para avanzar en tal dirección se realizó una encuesta a 320 pasajeros en las terminales de Once y Constitución en el mes de junio de 2010 contando también con la colaboración de estudiantes del Taller de Investigación de Cambio Social. Las características del relevamiento replicaron las de la encuesta realizada en 2007 citada más arriba, respetándose las cuotas por sexo, edad y estación terminal. No obstante, cabe resaltar que en ambos casos, por las mismas características de diseño del instrumento –no representativo- los resultados no pueden inferirse a la totalidad de los pasajeros del servicio. Sin embargo, dada la ausencia de otros datos, creemos que la comparación en algunos de sus resultados nos permite la mejor aproximación posible a tendencias de cambio, teniendo los cuidados que la situación nos impone. En cuanto a las percepciones de los encuestados sobre la calidad del servicio relevadas a partir de ambas encuestas, el análisis de los resultados se complementó con una encuesta de percepción de los pasajeros sobre calidad de la prestación del servicio que realiza la CNRT desde el año 1996 y hasta la actualidad.

Con el objetivo de explorar posibles transformaciones en los modos de organizar socialmente la prestación del servicio luego de la ocurrencia de los estallidos de hostilidad, se procedió a rastrear en los registros de prensa si luego de la ocurrencia de los mismos hubo anuncios gubernamentales en esa dirección. Asimismo, se analizó la información de la CNRT relativa al comportamiento de las empresas prestatarias, luego de la ocurrencia de los hechos.

Este análisis se complementó con entrevistas a pasajeros, a funcionarios de la Secretaría Transporte y de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte y con estudios específicos sobre la temática.

El estudio de la identidad cultural y social de los pasajeros del servicio, se trabajó a partir de los datos de la Investigación de Transporte Urbano Público de Buenos Aires. Resultados generales definitivos para ferrocarril (2006-2007), realizado por la Secretaría de Transporte de la Nación, en combinación con las encuestas a pasajeros ya referidas.

Finalmente, a los fines de construir un marco hipotético conceptual que permita dar cuenta de la emergencia de los estallidos de hostilidad en esta localización, se arribó a la construcción de un modelo articulando las distintas dimensiones trabajadas en el estudio, tanto desde una perspectiva diacrónica, enfoque que permitió conocer la historia significativa de los hechos, como sincrónica, la cual posibilitó conocer las implicaciones contextuales de los mismos (Piaget, 1986, García, 2000).

Plan de exposición

La tesis que se leerá a continuación está estructurada en cuatro capítulos cuya secuencia de desarrollo permite identificar una preocupación por el cambio social, en tanto parte de la pregunta por las condiciones que posibilitan la aparición de un determinado evento, no por el evento en sí, sino en tanto el mismo es capaz de afectar las condiciones que intervinieron en su aparición.

Hemos titulado al *capítulo 1* de este estudio, *Un sistema productor de disconformidad*, pues nuestra investigación ha permitido identificar que el primer elemento estructurante de la disconformidad de los pasajeros, lo constituye la forma que asume la organización y prestación del servicio de trenes urbanos. *La hipótesis que recorre el capítulo plantea que la forma como se han articulado las lógicas de la regulación estatal y la de maximización de ganancias de los concesionarios privados, con base al carácter híbrido (Wright, 2010) ni plenamente capitalista, ni estrictamente estatista- del sistema de producción del servicio, ha configurado una tensión estructural entre función de producción y función de consumo, en tanto el progresivo deterioro de la calidad de los servicios a privado a los pasajeros del acceso a un servicio de calidad, dando lugar a una disconformidad estructural con la forma en la cual se viaja. Con base a lo anterior, nos hallamos frente a un sistema en permanente equilibrio inestable (García,*

2006), sometido a diversas clases de perturbaciones endógenas, que bajo determinadas condiciones provocarán perturbaciones de mayor nivel, como son los estallidos de hostilidad protagonizados por los pasajeros, tema central de esta tesis.

En este capítulo se realiza un análisis diacrónico de las principales relaciones estructurantes del sistema de prestación del servicio de trenes urbanos, buscando identificar cuál fue el entramado específico de intereses que configuró un sistema con las deficiencias que conocemos hoy. El análisis de este tópico comienza a inicios de la década del noventa con el traspaso de la explotación de los servicios ferroviarios de pasajeros del AMBA a concesionarios privados y finaliza en 2010, al cierre de este estudio. A lo largo de este período se identifican cambios y continuidades en aquellas propiedades del sistema que estructuran la disconformidad de los pasajeros.

Para el abordaje de los problemas planteados en este capítulo se utilizan distintas fuentes de datos, secundarias y primarias: series estadísticas de sanciones económicas por incumplimientos de contratos aplicadas a los concesionarios,, evolución del monto de los subsidios y evolución de las tarifas. La lectura de estas series estadísticas se realiza articuladamente al estudio de la normativa regulatoria del transporte ferroviario de pasajeros y se complementa con entrevistas a informantes clave y estudios especializados sobre la temática.

El *Capítulo II* de esta tesis, titulado *Las formas de la disconformidad social de los pasajeros de trenes urbanos*, comienza con el abordaje de la pregunta por los elementos específicos que configuran la disconformidad de los pasajeros. Pues, como señala Romero (1967), tanto el consentimiento como el disentimiento con una situación, resultan de una imagen que se fija en torno a algunos de los puntos críticos de una situación real, sin replicarla en su totalidad. Identificados estos puntos críticos, el capítulo se aboca al estudio de las distintas formas de la disconformidad social que han protagonizado los pasajeros en relación a la forma que asume la prestación del servicio, atendiendo a sus alcances y limitaciones.

La hipótesis central que recorre el capítulo plantea que el ataque a las empresas se ha convertido en una forma efectiva de expresar los inconformismos ligados a la forma que asume la prestación del servicio, en tanto existe un vacío de canales institucionales considerados efectivos, que a su vez se combina con una actitud de ruptura hacia el orden institucional en esta localización, anclada tanto en una representación sobre el sistema, como en determinadas características sociales y culturales de los pasajeros. Sumado a lo anterior, la condición de

pasajero no aporta elementos identitarios suficientes que sirvan de base a la organización de colectivos estructurados en función de metas comunes.

A lo largo del capítulo, cada una de las acciones de disconformidad que se desarrollaron durante el período, se analizan atendiendo al protagonista de la acción, la meta u objetivo de la acción y el grado de institucionalización del formato de acción, o en otras palabras, la relación que guarda el formato con la normativa jurídica y con la práctica de dicha normativa. Asimismo, se exploran distintas dimensiones relativas a la valoración de las mismas por los pasajeros encuestados. Finalmente, se presentan correspondencias entre formatos de acción y protagonistas de las acciones, así como a una caracterización social y cultural de los pasajeros de trenes urbanos a partir de variables de sexo, edad, nivel educativo, ocupación y cultura del reclamo, a los fines de poder identificar cuáles son las características sociales y culturales que permiten comprender la instalación del ataque contra las empresas, como la forma de acción dominante durante el período.

La descripción y análisis de cada una de las formas de acción estudiadas en este capítulo, se realiza a partir de crónicas periodísticas, entrevistas a informantes clave que permiten reconstruir las características generales de cada forma, así como identificar sus contextos desencadenantes y secuencias de desarrollo y análisis de los resultados de las dos encuestas a pasajeros previamente reseñadas. Para el abordaje de las características sociales de los pasajeros de trenes urbanos se utilizan distintas fuentes de datos: Investigación de Transporte Urbano Público de Buenos Aires (INTRUPUBA). Resultados para Trenes de Superficie (2006-2007), encuestas a pasajeros ya mencionadas y base de datos hemerográfica.

El *capítulo III, Los estallidos de hostilidad en perspectiva comparada*, está dedicado al estudio de los hechos de violencia colectiva protagonizados por pasajeros, que alcanzaron mayor magnitud e impacto mediático durante el período de este estudio. (Haedo, 2005; Constitución ,2007; Castelar, 2008 y Constitución, 2010). La pregunta que recorre el capítulo es cuáles fueron los factores y condiciones que propiciaron la aparición y desarrollo de los mismos. Para su abordaje se utilizan principalmente, los estudios de caso ya citados en el apartado estrategia metodológica.

La hipótesis central que recorre el capítulo plantea que la configuración sistémica (García, 2006) del servicio de trenes urbanos produce una tensión estructural entre función de producción y función de consumo. Ante perturbaciones recurrentes del sistema, esta tensión

estructural se incrementará hasta alcanzar un carácter extraordinario que no permitirá su procesamiento por el sistema. En estas circunstancias, condiciones de contorno, tales como la existencia de un marco político y cultural favorable al desarrollo de la acción directa, conducirán a mayores perturbaciones del mismo, como son los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros.

El análisis comparado de los factores intrasistémicos y extrasistémicos involucrados en la emergencia de los estallidos, permite arribar a la construcción de un mapa conceptual con carácter explicativo sobre los mismos.

La hipótesis resultante plantea que la lógica estructurante de los estallidos de hostilidad protagonizados por los pasajeros de trenes urbanos, está centrada en expresar espontáneamente la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio, más que a producir su instrumentalización en la búsqueda de la transformación de los factores estructurantes de la misma. Se trata de una práctica expresiva centrada en expresar (canalizar) la disconformidad con la situación vivida.

El capítulo final de esta tesis, -*Capítulo IV*- está dedicado al estudio de los efectos que provocan los estallidos de hostilidad, en los distintos elementos y niveles del sistema de prestación del servicio.

El capítulo comienza con un análisis de las resultantes inmediatas de los hechos para cada uno de los actores involucrados en los conflictos. Seguidamente, se analizan los cambios que los estallidos producen en una escala temporal mayor. Así se identifican diversas transformaciones en la forma de organizar socialmente la prestación de los servicios, los cuales impactarán también en la dinámica de la disconformidad.

La hipótesis que se sostiene es que los estallidos de hostilidad, mediados por el registro de la prensa, promoverán reorganizaciones en distintos elementos y niveles del sistema, aunque sin llegar a producir -al menos durante el período de este estudio- un cambio del mismo a nivel estructural.

Para el abordaje de los problemas planteados en este capítulo se analizan correlaciones temporales entre los estallidos de hostilidad más emblemáticos del período y cambios en la forma de organizar socialmente la prestación de los servicios publicados en la prensa y registrados en nuestras entrevistas y observaciones de campo.

Para terminar, en las *Conclusiones* retomamos los hallazgos a los que arriba esta investigación y abrimos nuevos interrogantes en torno al carácter que han tenido las transformaciones en la forma de organización social del servicio, así como, en torno al uso del formato contencioso nodal de los estallidos de hostilidad (ataque contra las empresas). En este último caso, episodios ocurridos con posterioridad al cierre del período de esta investigación, convocan a una serie de interrogantes, entre los cuales se encuentra el siguiente ¿estamos en presencia del pasaje de un formato de acción expresivo a uno de carácter instrumental? Pero para construir las condiciones de inteligibilidad de esta pregunta, tenemos que empezar por el inicio. Pasemos entonces a dar cuenta del sistema productor de la disconformidad.

CAPÍTULO I

1. Un sistema productor de disconformidad[8]

En el año 2002, en el contexto de la peor crisis política, social y económica atravesada por la Argentina, el Gobierno del entonces presidente Eduardo Duhalde decretó la emergencia ferroviaria bajo el argumento de que la deuda que el Estado Nacional había acumulado con los concesionarios del sector en concepto de subsidios, había colocado a la prestación de los mismos frente a un "virtual estado falencial, con grave riesgo sobre la continuidad del servicio público" (Decreto 2075/02) y que la situación general de la economía del país hacía prever sino la profundización de tal estado, al menos la imposibilidad de su reversión, en el mediano plazo. Para ese entonces, los principales indicadores de calidad del servicio ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA), mostraban su peor performance desde que los mismos fueron transferidos al capital privado para su explotación.

El decreto de emergencia ferroviaria significó un antes y un después, un punto de inflexión a partir del cual el servicio de transporte ferroviario de superficie sufrió un profundo deterioro que el tiempo revelaría de muy difícil reversión, al punto tal que aún mostrando leves signos de recuperación a partir del año 2005, los indicadores de calidad de su prestación no volvieron a alcanzar los valores que tuvieron previo a la crisis del año 2001. Por supuesto era de esperar que una crisis económica de tal envergadura afectara el servicio de transporte bajo análisis, sin embargo la profundidad del proceso de degeneración sufrido por la prestación de los servicios no se explica netamente por el derrumbe de las variables económicas, producto de la mencionada crisis. Para comprender el estado de situación de los ferrocarriles urbanos post-2001, es menester retrotraer el análisis al período previo y analizar el comportamiento de los agentes económicos que se hicieron cargo de los servicios, en su relación con los distintos gobiernos de turno. Este análisis permite identificar las principales relaciones estructurantes del sistema y arribar a una caracterización de la lógica dominante que ha asumido su funcionamiento a lo largo de los años. En el marco de dicha perspectiva histórica emerge la posibilidad de comprender las razones por

[8] Un avance parcial del capítulo que se leerá a continuación puede encontrarse en Pérez, V (2012). Acumulación privilegiada en el transporte ferroviario de pasajeros. En Recursos Públicos e intereses privados. Argentina (1996-2000).

las cuales, la lógica que asume el sistema de prestación del servicio de trenes urbanos, constituye el primer elemento estructurante de la disconformidad de los pasajeros.

1.1 La enajenación de los activos estatales a inicios de la década del 90

Los ferrocarriles urbanos formaron parte del conjunto de empresas de bienes y servicios públicos afectados por la ola privatizadora de inicios de la década del 90 en Argentina. La transferencia del servicio –hasta entonces bajo responsabilidad de la administración estatal- a un reducido número de operadores privados presentó importantes similitudes con las características más sobresalientes del programa privatizador, fundamentalmente en lo relativo a la estructura del mercado que quedó configurada luego de finalizadas las transferencias, así como en lo concerniente al contexto operativo en el que, a partir de entonces, comenzaron a operar las distintas fracciones del capital que se beneficiaron con la adjudicación de las distintas empresas privatizadas. Una breve reseña sobre los rasgos generales de la privatización de empresas de bienes y servicios públicos en nuestro país permite comprender, a partir de su contextualización, las características asumidas por el proceso de transferencia de los ferrocarriles urbanos.

Como primer punto cabe recordar que en Argentina el proceso privatizador se convirtió en un hito fundamental de la reestructuración regresiva de la economía, no sólo porque se transfirieron activos subvaluados, sino porque se transfirió un poder regulatorio decisivo sobre la economía en su conjunto a un muy reducido núcleo de grandes actores económicos (Azpiazu, 2002). La transferencia de las empresas de bienes y servicios públicos se constituyó en una verdadera prenda de paz, pues posibilitó la resolución de las contradicciones que se venían desarrollando entre la banca acreedora y los grandes grupos económicos locales cuya dinámica provocó un profundo proceso desestabilizador de la economía y de la sociedad en su conjunto. Dichas contradicciones quedarían transitoriamente saldadas a partir de la convergencia de intereses de ambos sectores en los consorcios que se harían cargo de las empresas de bienes y servicios públicos. Por el lado de la banca acreedora, las privatizaciones podían restablecer el pago de los servicios de la deuda externa, mediante la instrumentación del mecanismo de capitalización de los títulos de la deuda en la transferencia de los activos estatales. En lo concerniente a los grupos económicos locales y los conglomerados extranjeros radicados en el país, las mismas suponían la apertura de nuevos mercados y áreas de actividad con nulo riesgo

empresario, ya que se trataba de la transferencia de activos a ser explotados en el marco de mercados mono u oligopólicos, con ganancias extraordinarias garantizadas en muchos casos por vía legal (Abeles, 1999). Por su parte, las pérdidas resultantes por la desregulación económica y la apertura del mercado -procesos que en conjunto con las privatizaciones configuraron las bases para el cambio estructural más importante del siglo pasado en nuestro país (Basualdo, 2006:324) - se encontrarían más que compensadas por el acceso a la propiedad de activos estatales de gran magnitud y altas tasas de rentabilidad.

En la propiedad de los consorcios que se beneficiaron con la adjudicación de las empresas convergieron, en la mayoría de los casos, bancos transnacionales, grupos económicos locales, conglomerados extranjeros y empresas transnacionales, dando lugar a una forma de propiedad inédita en la economía local que impulsó la conformación de una verdadera comunidad de negocios con capacidad para influir sobre el sistema político y el rumbo de la economía en su conjunto *(*Basualdo, 2000). En este esquema, cada fracción capitalista tenía su función dentro los consorcios asociados, situación que partía de una visión estratégica: mientras las fracciones extranjeras aportarían su capacidad tecnológica y los bonos de la deuda, las fracciones nacionales contribuirían con su capacidad de *lobby*.

Si se atiende al perfil de inserción estructural de los grupos que participaron de los consorcios adjudicatarios, se distinguen cuatro tipos de estrategias que acentuaron el grado de concentración de la propiedad de las empresas y áreas "desestatizadas" en un muy reducido número de grandes agentes económicos: concentración de la producción[9], integración vertical[10], diversificación[11] y conglomeración[12] (Azpiazu, 1994; Abeles, 1999).

En relación al modo como se llevó a cabo el proceso privatizador, todos los autores que trabajan la temática destacan su celeridad y la creación de marcos regulatorios que garantizaron reservas de mercado y acceso a cuasi-rentas de privilegio. Los mecanismos instrumentados consolidaron el control por parte de los sectores dominantes de los principales resortes jurídicos e

[9] Este proceso consiste en que un número cada vez más reducido de empresas se apropia de una parte cada vez mayor de medios de producción, fuerza de trabajo y producción de mercancías.

[10] En el desarrollo de este proceso una misma empresa o grupo económico pasa a controlar las distintas fases o etapas de un proceso productivo.

[11] La diversificación de los grupos económicos se da a partir de la distribución de sus fondos de inversión entre valores de diferentes emisores o bien entre diferentes clases de activos de inversión (acciones, mercancías, bonos y otros bienes).

[12] Es el proceso en el cual diferentes compañías que actúan en diferentes ramas no relacionadas entre sí tecnológicamente se concentran bajo un control financiero único. Constituye una de las consecuencias del proceso de diversificación.

institucionales en los que se basaba el accionar del aparato estatal, principalmente los vinculados a la determinación tarifaria y a los marcos regulatorios de las empresas privatizadas. En esta dirección se destaca la implementación de profundos incrementos y reestructuraciones tarifarias con anterioridad a la transferencia de las empresas al capital privado y la creación tardía de los entes reguladores, los cuales deberían haberse creado con anterioridad a la consecución del proceso con el fin de, entre otros aspectos, monitorear y dirigir los procesos de privatización participando del diseño de los respectivos marcos regulatorios.

Al ritmo de esta dinámica se fue consolidando una particular relación entre Estado y cúpula empresaria, caracterizada por la permanente búsqueda de obtención de ganancias extraordinarias por parte de las más importantes empresas que operaban en el mercado local (Castellani, 2002). Búsqueda que se realizó a través de la construcción de distintos mecanismos de vinculación preferencial con los sectores del aparto estatal, los cuales orientaron sus políticas de intervención económica en un sentido que viabilizó la obtención de ganancias extraordinarias por parte de la fracción de la cúpula empresaria que quedó vinculada, tanto directa como indirectamente, al proceso privatizador de empresas de bienes y servicios públicos.

Un análisis sobre el modo como evolucionó la tasa de rentabilidad sobre ventas de la elite empresaria local entre los años 1993 y 2001, permite inferir que el desempeño altamente diferencial que mostraron las empresas privatizadas y las vinculadas al proceso privatizador respecto al resto de las empresas de la cúpula, no se explicaría por una "natural" superioridad que en términos de eficiencia y modernización caracterizaría a los emprendimientos económicos privados respecto de los estatales, -argumento fuertemente defendido por el discurso privatizador de la época-, sino más bien por un tipo de intervención económica del Estado que posibilitó la obtención de beneficios extraordinarios para esta fracción de la cúpula empresaria. Considérese a este respecto que el promedio de la tasa de rentabilidad sobre ventas de las empresas privatizadas en el período 1993-2001, fue de 9.7, contra el 0.7 de las empresas no vinculadas a los distintos procesos de privatización (Azpiazu y Schorr, 2003, p.42).

2. El proceso de concesión de los ferrocarriles urbanos

2.1 Los marcos normativos del traspaso

Lo ocurrido en el marco del transporte ferroviario de pasajeros no fue ajeno a las tendencias generales asumidas por el proceso privatizador de empresas públicas en el país, brevemente reseñadas en el punto anterior. En el marco de estas profundas reformas económicas de carácter regresivo, entre los años 1993 y 1995, el conjunto del sistema de transporte ferroviario de pasajeros fue transferido a operadores privados para su explotación. En el Anexo 1 de la ley 23.696 sancionada el 17 de agosto de 1989, mediante la cual se establecía el marco jurídico para el desarrollo de los distintos procesos de privatización que se llevarían a cabo, se incluía a la empresa Ferrocarriles Argentinos sobre la cual se disponía una modalidad de transferencia bajo la forma de concesión[13].

Posteriormente, a partir del decreto 666/89, se estableció un plan de coyuntura que fijaba las primeras pautas generales para la transferencia de los servicios, entre las cuales se destacaba la necesidad de una fuerte disminución del financiamiento y la necesidad de un incremento de la recaudación en concepto de pasajes urbanos y suburbanos a realizarse mediante un enérgico control de la evasión. Vale tener presente que en ese entonces, las justificaciones acerca de la necesidad de transferir la administración de los ferrocarriles a operadores privados, giraba en torno a la muy difundida información de que el sostenimiento de los mismos hacía perder al Estado más de un millón de dólares diarios y que aún la costosa erogación, la forma en la que se organizaba socialmente la prestación de los servicios no lograba alcanzar parámetros aceptables de calidad. El otro punto que se enfatizaba era que a otras pérdidas resultantes de la ineficacia de la función estatal, se sumaba la producida por la falta de controles que posibilitaban la elusión del pago por la prestación del servicio. Informaciones de la época estimaban que la evasión del pago del boleto oscilaba entre el 50 y el 70 por ciento de los viajes (Veschi, et al, 2001).

El mencionado decreto también profundizaba en la modalidad de transferencia, especificando que se trataría de una concesión integral, a saber aquella en la cual la concesionaria asume, en el sector objeto de su actividad, la explotación comercial, la operación de trenes y

[13] Consiste en un proceso en el cual el Estado cede el derecho a un particular (firma nacional, extranjera o de origen mixto) para el desarrollo de una determinada actividad económica en el territorio. Dicha actividad es regulada por las leyes internas de dicho Estado.

atención de estaciones, el mantenimiento del material rodante, infraestructura y equipos y todas las demás actividades complementarias y subsidiarias. Este punto constituía un elemento clave en el tipo de traspaso que se buscaba, pues el objetivo de la disposición era dejar en manos de la empresa concesionaria el manejo de todas las variables técnicas, comerciales y económicas del negocio, situación que se esperaba favorecería una eficaz integración entre las distintas actividades –técnicas, operativas, de gestión laboral y de inversión- bajo una conducción estratégica única (Martínez, 2007).

Lo anterior implicaba, entre otras consecuencias, que los procesos de licitación que debieran realizar los concesionarios para la compra de insumos o materiales ligados al negocio, no iban a tener que pasar por determinados controles públicos que, hasta entonces y no obstante las irregularidades detectadas en más de una oportunidad, había tenido que afrontar la empresa Ferrocarriles Argentinos.

En este modelo, el Estado se reservaba el rol de fijar las tarifas y controlar la actividad desarrollada por el concesionario. Se trató en lo esencial de una concesión a la manera como se entendía esta expresión a fines del siglo XIX y comienzos del XX, para designar actividades realizadas monopólicamente por particulares, por delegación y bajo control del Estado, con un régimen de derecho público en el cual se fijaban las tarifas, se ordenaban y controlaban las inversiones, se controlaba la prestación del servicio y se aplicaban sanciones en caso de incumplimientos (Gordillo, 2006: VI-2).

Como etapa intermedia concebida como necesaria para colocar a los servicios de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires en condiciones de ser privatizada su explotación, se dispuso desvincular los servicios del AMBA del sistema ferroviario nacional, escindiéndose de la empresa Ferrocarriles Argentinos la administración de los ferrocarriles urbanos y suburbanos y creándose, sobre la base de dicha escisión, la empresa Ferrocarriles Metropolitanos S.A. (FE.ME.SA). La expectativa era –según se formulaba en el Decreto correspondiente- que esta operación redundara en beneficios para los pasajeros del AMBA ya que, según se proyectaba, lograrían alcanzarse apreciables mejoras tanto en calidad como en eficiencia, al poder atenderse las necesidades diferenciales que presentaba este sector[14].

[14] Cabe tener presente que la prestación de los servicios ferroviarios de transporte de pasajeros en el ámbito urbano, caracterizados por el transporte cotidiano de cientos de miles de personas en viajes relativamente cortos - menos de 50 kilómetros - bajo exigencias de elevada frecuencia, rapidez y seguridad, difiere notablemente de las prestaciones

El 21 de junio de 1991 fue publicado en el Boletín Oficial el decreto 1143 en el cual se fijaba el marco normativo para el otorgamiento de las concesiones. Como objetivo principal, el decreto establecía en su artículo 2, que la reestructuración de la prestación de los servicios ferroviarios de pasajeros se realizaba en función de:

> "Establecer un sistema capaz de proporcionar servicios ferroviarios eficientes (adecuados niveles de frecuencia, de tiempos de viaje, de confiabilidad, de confort y de seguridad) con tarifas adecuadas al nivel económico medio de los habitantes del Área[15], y el menor subsidio posible a los entes explotadores de los mismos".

En el mismo decreto se fundamentaba la necesidad de que el Estado Nacional otorgue ingresos adicionales a los concesionarios en concepto de subsidios en función de que se preveía que el monto de las tarifas no sería suficiente para cubrir los costos globales de los servicios, los cuales incluían los de explotación, inversión y una razonable rentabilidad. Reservándose el Estado Nacional -por intermedio de quien fuera designada Autoridad de Aplicación-, la fijación de un monto tarifario adaptado a la capacidad económica media de los pasajeros, se estableció que el subsidio a otorgar, "correctamente cuantificado, no sería sino el pago de la calidad del servicio que la comunidad en general determine y pueda contratar a través de los órganos con competencia para ello" (Decreto 1143/91). Se operaba de esta manera una muy estrecha relación entre calidad de los servicios y responsabilidad estatal, que sería oportunamente utilizada por los concesionarios cuando el contexto lo requiriera.

En relación al monto de los subsidios, en el mismo decreto se establecía que serían adjudicatarias de las concesiones aquellas empresas que presentaran las propuestas más eficientes, en base a una ecuación que combinara la introducción de las máximas mejoras en el sistema y la necesidad del menor subsidio estatal. De este modo, las transferencias que realizaría el Estado en concepto de subsidios a los concesionarios quedaron formalmente atadas a la introducción de mejoras en el sistema, las cuales además quedarían plasmadas en los respectivos contratos de concesión.

Siguiendo a Wright (2010), la forma de organizar socialmente la prestación de los servicios, o en otras palabras, la forma como se produce el servicio (lo que sigue vale para

---

ferroviarias en el resto del país, por el escenario físico, por el mercado al cual sirven, por la organización del tráfico, por la infraestructura utilizada, por el material rodante y hasta por la especialización del personal. (Decreto 502/91).

[15] El Área Metropolitana de Buenos Aires quedaba comprendida por la Capital Federal y los partidos de Zárate, Campana, Exaltación de la Cruz, Escobar, Pilar, Tigre, General Sarmiento, San Fernando, San Isidro, Vicente López, San Martín, Tres de Febrero, Avellaneda, Lanús, Lomas de Zamora, Quilmes, Almirante Brown, Berazategui, Florencio Varela, San Vicente, Ensenada, Berisso, La Plata, Brandsen, Luján, Mercedes, Moreno, General Rodríguez, Morón, Merlo, Marcos Paz, General Las Heras, Lobos, La Matanza, Esteban Echeverría y Cañuelas.

cualquier producción ya sea de bienes o servicios) expresa también una forma de organizar las relaciones de poder mediante las que se distribuyen, controlan y usan los recursos económicos. En este sentido, diferentes formas de organización entrañan también distintas potencialidades para desencadenar conflictos de diverso tipo. En el caso del transporte ferroviario de pasajeros del AMBA se trató de un modelo de prestación mixto[16], esto es ni plenamente capitalista ni estrictamente estatista en el que su viabilidad quedó atada al cumplimiento de obligaciones mutuas entre Estado y empresas prestatarias. Así, según fuese el carácter de la alianza social que detentara el gobierno del Estado en cada momento histórico, la lógica de la regulación estatal estaría en función de la lógica de acumulación de ganancias desplegada por las empresas o bien, pondría un freno a esta última dotando a la regulación estatal de un carácter más universalista, al contemplar en mayor grado los intereses del conjunto social. En este campo, se destaca el interés de los pasajeros, el mismo se estructura en torno a la calidad y valor de los servicios. Con base a lo anterior, puede sostenerse que la lógica dominante que asumiría el modelo en cada período histórico concreto, desencadenaría también, diferentes tipos de conflictividad entre los actores del sistema.

Un modo de contemplar formalmente los intereses de los pasajeros, fue disponer la creación de un órgano de control que tendría entre sus objetivos instrumentar los mecanismos necesarios para garantizar la fiscalización y el control del sistema, con el fin de garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios. En tal sentido, en el Decreto 1143 se formulaba el propósito de impulsar la creación de una autoridad del transporte del AMBA, que tendría como competencia monitorear y dirigir los procesos de privatización mediante concesión, participando de la creación de los respectivos marcos regulatorios y vigilando su posterior cumplimiento por parte de las empresas que serían adjudicatarias de los servicios. Hasta tanto no fuera creada la misma, las actividades de fiscalización del cumplimiento de las cláusulas contractuales quedarían bajo responsabilidad del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y también, en ese entonces, de la Intendencia Municipal de la Ciudad de Buenos Aires.

[16] Más adelante se volverá sobre las características centrales del modelo, simplemente se adelanta aquí que se trata de una forma interpenetrada de producción, el modelo combina elementos estatistas y capitalistas tales como planificación burocrática (el Estado decide la cuantía y destino de las inversiones) con restricciones de mercado. El Estado es dueño de los medios de producción pero existe un mercado libre para la fuerza de trabajo. La explotación impositiva de los trabajadores vía subsidios se combina con el trabajo asalariado. Y finalmente, la función de dirección del proceso productivo del servicio queda en manos de las empresas privadas que tienen a cargo su explotación. En cuanto al fin de la producción, se trata de la producción de un valor de uso, ligado a la característica formal de servicio público que detenta el servicio ferroviario de pasajeros del AMBA.

Recién en el año 1993, a pocos meses de concretarse la primera adjudicación del sistema, fueron creadas la Comisión Nacional de Transporte Ferroviario (CNTF) y la Unidad de Coordinación del Programa de Reestructuración Ferroviaria (UCPF). Ninguno de estos organismos tuvo participación en la elaboración de los marcos regulatorios del servicio, ni en el monitoreo de las adjudicaciones de las líneas a los operadores privados.

La CNTF tenía entre sus funciones la de intervenir, en nombre del Estado Nacional, en todo lo relativo a las concesiones del transporte ferroviario interurbano de pasajeros y de cargas, otorgadas o a otorgar en el futuro tanto a las provincias como al sector privado y entender en la regulación relativa a la seguridad del transporte de pasajeros y de cargas por vía férrea –de superficie y subterráneo- en todo el territorio nacional. A la UCPF, se encomendaron funciones de fiscalización y control de las concesiones a otorgar para la explotación de los servicios ferroviarios del AMBA, a través de la Resolución M.E.Y.O.S.P. N° 792/93, hasta tanto fuese creada una Autoridad de Transporte del Área Metropolitana.

Además de su tardía creación, tanto la CNTF como la UCPF tuvieron un desempeño ineficiente derivado de que sus competencias no habían sido claramente definidas, lo que además provocó una superposición de funciones entre ambos provocando una serie de fricciones que erosionaron aún más su capacidad de acción (Martínez, 2007).

Finalmente, el mismo decreto (1143/91) establecía que la red ferroviaria sería dividida en dos o más grupos de servicios –terminaron siendo 7 líneas que se licitaron en forma separada- y que el concesionario que resultara beneficiado con la adjudicación de uno de los grupos, podría ser también adjudicatario de otros, aunque no de la totalidad del sistema. La duración de las concesiones sería de 10 años, con la posibilidad de que el Estado Nacional otorgue prórrogas por 10 años más.

2.2 La configuración del mercado de transporte ferroviario de pasajeros del AMBA, a partir de la concesión a operadores privados

Un rasgo que se destacó en la mayoría de los procesos de privatización de las empresas de bienes y servicios públicos fue su celeridad. Sin embargo, en el caso de los ferrocarriles urbanos la tendencia fue opuesta. En el año 1988 el gobierno había solicitado un informe a la consultora canadiense Booz Allen & Hamilton comenzando de esta manera a dar los primeros pasos para la

transferencia del servicio. Posteriormente y en base a ese informe, cuyas pautas habían sido fijadas por el Ministerio de Obras y Servicios Públicos, se firmó un memorándum de entendimiento con el Banco Mundial en el cual quedaba establecido el plan definitivo de privatización bajo el sistema de concesiones y que incluía, entre otros aspectos, la financiación necesaria para el pago de indemnizaciones de personal: 700 millones de dólares que serían aportados por la entidad financiera (Veschi, *et.al*., 2001). La reducción de personal fue una de las primeras medidas que operaron a favor de la disminución de costos de las empresas que se beneficiaron con la adjudicación de los servicios. Un violento recorte en esta variable fue implementado previo a que se efectivizara al traspaso de los servicios al capital privado. Considérese que de una planta de 98.134 empleados en 1988, apenas cuatro años después, FEMESA contaba con 36.557 trabajadores (Martínez, 2007). Estamos hablando de un recorte de casi un 63%.

Hacia el año 1991 ya se habían construido las condiciones para la efectivización del traspaso de los servicios a operadores privados, sin embargo el proceso de selección y adjudicación se vio enfrentado a pronunciadas demoras derivadas, en la generalidad de los casos, de cuestionamientos e impugnaciones de diversas características presentadas por los distintos consorcios que se presentaron en las licitaciones (Azpiazu y Schorr, 2003).

La selección de los concesionarios se realizó en tres etapas, en la primera se calificó la aptitud empresarial, la capacidad económica y la experiencia operativa. En la segunda, se evaluó el plan empresario, en que el oferente debía demostrar la viabilidad técnica de su propuesta. Finalmente, en la tercera etapa, en la cual participaron sólo los concesionarios que habían superado las dos primeras, se realizó la selección en base a un único criterio de adjudicación: el aporte total del Estado por subsidios e inversiones, medido como valor presente del conjunto (Martínez, 2007). Cabe destacar que un conjunto de temáticas que hubiesen sido de suma importancia para el proceso de selección de los concesionarios – detalle de infraestructura y material rodante afectados al proceso de concesión, servicios a prestar, penalidades por incumplimientos y programas de inversión, entre otros- fueron discutidas con posterioridad a las preadjudicaciones, restando transparencia al proceso (FIEL, 1998).

La primera adjudicación del sistema se concretó en el año 1993 beneficiando al concesionario Metrovías S.A, liderado por el grupo Benito Roggio e Hijos, S.A. que recibió el

capital social del grupo de servicios 3 (línea Urquiza[17]) y la red de subterráneos. Este fue el único caso donde el plazo de concesión fue otorgado por 20 años contados a partir de la toma de posesión, prorrogable por períodos de 10 años. El consorcio Metrovías estaba compuesto por las siguientes empresas: Benito Roggio e Hijos. S.A, constructora que también participaba de las concesiones viales por peaje y que para ese entonces se alzaba con el 33.3% de las acciones; COMETRANS, S.A, consorcio de empresas de la Cámara de empresas de autotransporte de pasajeros (CEAP), que le seguía con el 30% de las acciones; Burlingthon Northern Railroad Co y Morrison Knudsen Corporation, dos empresas de origen estadounidense vinculadas al transporte ferroviario de pasajeros, cada una de las cuales se repartía el 16.7% de las acciones y finalmente, S.K.S. S.A.C.C.I.F.A, una aseguradora que detentaba el 3% del paquete accionario.

Al año siguiente, en 1994, el consorcio Transportes Integrados Metropolitanos S.A (TRAINMET) se posicionaría como adjudicatario de los grupos de servicios 4, 5 y 7 (líneas Roca, San Martín y Belgrano Sur, respectivamente) por un período de 10 años. Este consorcio mostraba una composición empresarial similar al anterior, repartiéndose las acciones del siguiente modo: el 47% estaba en manos de empresas de autotransporte de pasajeros (42.75% correspondían a un conjunto de 63 empresas de autotransporte y un 4.25% a las nucleadas en TRAINMET S.A), un 32% era propiedad de empresas constructoras, (22% de Ormas S.A, y 10% de E.A.C.S.A.), y el resto se repartía entre Roman S.A, empresa de transporte e ingeniería, Comintersa, empresa dedicada al comercio internacional (3%) y DGT electrónica, (3%).

El mismo año, 1994, Ferrovías S.A. se haría cargo del grupo de servicios 6 (línea Belgrano Norte). Siguiendo con el patrón de composición de los anteriores consorcios, el 46.25% de las acciones de éste grupo correspondía a empresas constructoras, un 23.25% a empresas de autotransporte, un 20% a una empresa de fabricación y reparación de coches de ferrocarril y el resto se repartía entre una empresa siderúrgica y un empresa de servicios.

El último consorcio al que le fueron adjudicados dos grupos de servicios por el plazo de 10 años fue Trenes de Buenos Aires (TBA), quien se hizo cargo de la explotación de los grupos 1 y 2 (líneas Mitre y Sarmiento respectivamente) en el año 1995 y cuya composición accionaria mayoritaria estaba en manos de COMETRANS S.A., -que ya participaba del consorcio Metrovías

[17] A lo largo de esta tesis utilizaremos para referirnos a las distintas líneas de servicios, el nombre previo a su traspaso a operadores privados, pues es el que prácticamente todos los sectores continúan utilizando hasta la actualidad. En otras palabras no nos referiremos a los grupos (1, 2, etc.) sino a los nombre de las líneas (Sarmiento, Roca, etc.)

S.A.- y de MK Rail Corporation, -empresa de fabricación de locomotoras de origen estadounidense-, cada una de las cuales poseía el 41,65% de las acciones del consorcio. El resto estaba en manos de una empresa de transporte ferroviario del mismo origen que la anterior.

Como se desprende del detalle anterior, la explotación de las siete líneas de servicios quedó a cargo de cuatro concesionarios constituidos por diversas empresas las cuales, en algunos casos, formaron parte de más de un consorcio adjudicatario[18].

La composición de los consorcios evidencia que, en todos los casos, confluyeron junto con grandes grupos económicos locales ligados al negocio de la construcción, empresas de autotransporte de pasajeros y empresas internacionales de equipos y material rodante ferroviario, las cuales también se erigían, en varios de los consorcios, con la figura de "asistente técnico"[19].

CUADRO N° 1: Composición de los consorcios adjudicatarios de la red ferroviaria de pasajeros del AMBA, según sector de actividad de las empresas y origen del capital social.

Sector de actividad	Origen	Metrovías	TBA	Metropolitano	Ferrovías	Media
Constructora	Nacional	33,3		32,0	46,2	27,9
Autotransporte de Pasajeros	Nacional	30,3 (*)	41,6 (*)	47,0	23,1	35,5
Venta de equipos y material rodante	Extranjero	16,7	41,6			14,6
	Nacional				20,0	5,0
Transporte ferroviario	Extranjero	16,7 (**)	16,7 (**)			8,4
Otros	----------	3,0		21,0	10,6	8,7
TOTAL	----------	100	100	100	100	100

(*) COMETRANS S.A
(**)BURLINGTON NORTHERN RAILROAD COMPANY
FUENTE: Elaboración propia en base a datos de los contratos de concesión de Metrovías, TBA, Ferrovías y Metropolitano San Martín, Roca y Belgrano Sur.

La composición de los consorcios ferroviarios de pasajeros del AMBA guarda algunas semejanzas con el tipo de conformación accionaria de la mayoría de los grupos que se

[18] Para un mayor detalle de la composición de cada uno de los consorcios adjudicatarios consultar el ANEXO 1.
[19] Estas figuras se comprometían a poner a disposición del concesionario su "know –how", experiencia, tecnología y conocimientos en materia de gestión operativa. Tenían la responsabilidad técnica por la operación de los servicios en materia de comercialización, operación, mantenimiento de infraestructura y equipamiento.

beneficiaron con el traspaso del resto de las empresas de bienes y servicios públicos, durante la implementación del programa privatizador de los 90. En tal sentido estudios específicos sobre la temática sugieren que cada fracción tenía su función en los consorcios asociados, mientras las fracciones extranjeras aportarían su capacidad tecnológica y los bonos de la deuda, los grupos económicos locales aportarían su capacidad de *lobby* (Azpiazu, 1994). Así ocurrió también en el mercado del transporte ferroviario en el que, como se verá más adelante, las empresas nacionales fueron las encargadas de llevar adelante las recurrentes renegociaciones contractuales iniciadas apenas a dos años de finalizada la última adjudicación del sistema, las cuales se realizaron a puertas cerradas y de forma bilateral con la Secretaría de Transporte, bajo pretexto de que diversos cambios en los contextos operativos requerían de la readecuación de los contratos originales.

Sin embargo, una característica del proceso de "desestatización" de los ferrocarriles urbanos difiere sustantivamente del carácter general de las privatizaciones. Como rasgo general, las mismas sentaron las bases para la extranjerización del poder económico en el país, pero en este sector los datos presentados muestran que las fracciones extranjeras no tuvieron la incidencia que en otros casos. La participación de capitales extranjeros alcanza una media que supera por poco el 20%. Sí se destaca por el contrario, la presencia de fracciones de la burguesía local que crecieron fuertemente como contratistas de grandes obras del Estado. Piénsese en el grupo Roggio (Metrovías), principal contratista del Estado en la actualidad y que en ese entonces, además de beneficiarse con una porción del transporte ferroviario de pasajeros, lo hizo con las concesiones viales por peaje. Otro caso es el de la constructora Ormas, originaria de la provincia de Córdoba que también logró desarrollarse como contratista de grandes obras del Estado y que en el año 1998 pasó a controlar el 50% de las acciones del concesionario Metropolitano, el único al que le fueron adjudicadas tres líneas de servicios. Un caso emblemático en relación a las posibilidades de crecimiento proporcionadas por el Estado, es el del grupo Cirigliano, que a inicios de la década del 90 contaba con sólo dos líneas de colectivo (línea 61 y línea 62) y que al finalizarla controlaba el Grupo Plaza (autotransporte de pasajeros), tenía a cargo la construcción de material rodante en la empresa Emfersa, la construcción de carrocerías de buses en Tatsa, la aseguradora Lua La porteña, y había accedido a la participación en concesiones públicas en el exterior, como el metro de Río de Janeiro. El importante crecimiento sostenido de estos grupos de

la burguesía local, no podría explicarse sino a partir de una considerable influencia en distintos sectores el aparto estatal, esquema que ha sido conceptualizado como "la patria contratista".

Al muy poco tiempo de haberse transferido la red ferroviaria metropolitana de pasajeros a los concesionarios mencionados, las empresas extranjeras dejaron de formar parte de los consorcios adjudicatarios. Según una entrevista realizada a un informante clave que durante muchos años se había desempeñado como funcionario en la Secretaría de Transporte de la Nación, estas empresas habrían "huido despavoridas", al observar los mecanismos poco transparentes que se desplegaban en el sector (Entrevista, octubre de 2012). Téngase presente que las mismas eran quienes habían avalado a los concesionarios aportando su "expertise" y su prestigio internacional. No obstante, un informe realizado por una comisión investigadora de la cámara de diputados (Pérez, A, S/D) destacaba que la inclusión de estas empresas en los consorcios adjudicatarios no había resultado casual, pues su introducción posibilitó la recurrencia a prácticas de sobrefacturación facilitadas fundamentalmente por la falta de controles públicos. Un caso emblemático lo constituye el de la operadora Trenes de Buenos Aires. Según una denuncia realizada por el diario Página 12, en el año 1998 la empresa realizó compras con sobreprecios del orden del 4000% en el marco del programa de renovación y puesta a punto del material rodante y del parque tractor (Diario Página 12, Sección Economía, 23/09/2000). En esa oportunidad intervino la justicia y se realizaron una serie de allanamientos en las oficinas de la empresa, de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), del Ente Nacional de Administración de Bienes Ferroviarios (ENABIEF), de FEMESA y del Organismo Nacional de Administración de Bienes del Estado (ONABE), en los cuales se retiró documentación vinculada al caso. En la nota periodística se destacaba que constaban precios hasta un 3926.7% superiores a los valores promedio del mercado, por ejemplo grifos de bronce presupuestados a 138.9 pesos contra 3.45 del valor de plaza, 1782 pesos por ventana, precio seis veces superior al de mercado y 89 pesos cada cartelito con la leyenda "Prohibido Fumar", entre otros.

El lugar que dejaron vacante benefició a las empresas proveedoras de equipos y material rodante ligadas a los grupos económicos locales, pues configuró una importantísima posibilidad de negocios basados en los subsidios que el Estado destinaría en concepto de inversión. Conviene retener y enfatizar este aspecto, pues constituye uno de los mecanismos principales a partir del cual los concesionarios ampliaron sus posibilidades de negocio. Así, cada uno de los concesionarios pasó a contar con su propio taller de reparación y provisión de material rodante:

- ¶ El grupo Cirigliano a cargo del concesionario Trenes de Buenos Aires, controla además la empresa Emprendimientos Ferroviarios (EMFER),
- ¶ El grupo Romero, a cargo de Ferrovías, controla del grupo EMEPA, el cual en sus inicios estaba dedicado exclusivamente a la reconversión de vagones ferroviarios de carga y de pasajeros. En su misma página web señala que con el paso del tiempo se fue diversificando hacia otros rubros y que con la incorporación de Ferrovías a su cartera de negocios pudo diversificar "aún más sus negocios iniciales" (http://www.grupoemepa.com.ar).
- ¶ El grupo Taselli, a cargo de Metropolitano San Martín, Roca y Belgrano Sur, es dueño de Material Ferroviario S.A (MATERFER), una planta industrial constructora de material ferroviario instalada en la provincia de Córdoba.
- ¶ Finalmente el grupo Roggio, que en la actualidad es dueño del 90% de las acciones de Metrovías, creó en 2011, Benito Roggio Ferroindustrial, empresa que aun no opera en su totalidad pero que ya está trabajando en un taller ubicado en la localidad cordobesa de Estación Juárez Celman.

¿Pero por qué esta centralidad de las empresas de equipos y material rodante en el negocio de los concesionarios?

En la entrevista previamente citada con el ex funcionario de la cartera de Transporte, destacaba que un importante mecanismo de recorte de gastos de mantenimiento instrumentado por los concesiones consistió en hacer pasar por inversión aquellos gastos que debían afrontarse como gastos de mantenimiento y, en tal sentido, transferir al Estado gastos que debían afrontar los concesionarios. Pues recordemos que el modelo de concesión dejaba en manos del Estado las inversiones sobre el sistema, mientras que los concesionarios tenían a su cargo la responsabilidad sobre el mantenimiento de los servicios. Según este informante, el mecanismo concreto consistía en lo siguiente: En el Manual de reparaciones ferroviarias, se establece que cuando los coches llegan a determinado kilometraje deben entrar a un proceso que se denomina "mantenimiento general". El mismo consiste en desarmar por completo la formación y volver a armarla reemplazando aquellas piezas que se encuentran desgastadas. Sin embargo, los concesionarios en vez de realizar el mantenimiento completo, los reformaban haciéndolos pasar por "obra pública". De modo que las formaciones entraban a sus propios talleres pero para su arreglo recibían mayores subsidios en carácter de inversiones que corrían por cuenta del Estado. Nuevamente el

ejemplo que se citará corresponde a la operadora Trenes de Buenos Aires, aunque no excluye al resto de los concesionarios. Sobre este caso, nuestro informante señalaba:

> …ellos qué inventaron, entre otras cosas, todos esos vehículos que se acercaban a ese kilometraje los hacían entrar en obra pública, que era reformarlos, de los tradicionales coches eléctricos que conocíamos a los Puma, esos que se ven andando que tienen aire acondicionado. Entones evitaban ellos pagar la reparación y lograban que el Estado les pagara por inversión. Y encima la sobrefacturación y todo eso típico que hubo siempre (…) Entonces por ejemplo TBA, o casualidad todas las reformas que se hicieron, o casi todas, las hizo EMFER, que pertenece al grupo Plaza. Entonces de esa forma lo único que se lograba era hacer un círculo cerrado en el cual la plata la estaban moviendo ellos. O sea, ellos te presentaban una obra pública que la hacían ellos mismos y el Estado se las pagaba.

Volviendo a la conformación de los consorcios, otro dato que resalta es la importante presencia de empresas de autotransporte de pasajeros. Su participación en todos los grupos sugiere la posibilidad de que hayan existido prácticas de colusión –acuerdos previos para el reparto del mercado- en el sector. Aún más, si se confronta la participación de las empresas de autotransporte de pasajeros en el total de las concesiones con la del resto de los sectores, se observa claramente que se trata del grupo que salió más beneficiado. Estas empresas se quedaron con el 35,5% del mercado.

Con relación a la estructura de mercado que quedó configurada luego de finalizadas las transferencias de todos los grupos de servicios, las tendencias en el mercado ferroviario no distan de las arrojadas por el conjunto de las privatizaciones. Por un lado puede observarse una clara tendencia hacia la conformación de un mercado oligopólico en el que cuatro concesionarios se repartieron la totalidad del mercado (un promedio de casi 400 millones de pasajes vendidos al año en el período 1993-2001) aunque de un modo bastante inequitativo si se tiene en cuenta que en la red ferroviaria de superficie[20] sólo dos concesionarios concentraron más del 80% de las ventas (Trenes de Buenos Aires y Transportes Metropolitanos S.A).

El proceso de concentración también se materializó en la participación de una misma empresa en distintos concesionarios -COMETRANS S.A se alzó con el 41.65% de las acciones en el consorcio Trenes de Buenos Aires y con el 30.3% en Metrovías S.A, y la compañía norteamericana Burlington Northern Railroad, además de compartir la figura de asistente técnico en ambos consorcios tenía el 16.7% de las acciones de cada uno- y en la acción de empresas que adquirieron nuevas firmas que operaban en su mismo sector de actividad. Este último es el caso

[20] Cabe aclarar que Metrovías S.A. también fue la adjudicataria de la totalidad de la red de transporte subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires.

de las empresas de autotransporte de pasajeros, las cuales participaban con distintas porciones accionarias en todos los concesionarios ferroviarios, situación que consolidó su poder oligopólico sobre el mercado ampliado del transporte público de pasajeros. Por ejemplo, uno de los principales accionistas del consorcio Metropolitano S.A, (TRAINMET) es quien controlaba las firmas Río de la Plata y Costera Criolla y que a su vez tenía el monopolio del autotransporte que une Buenos Aires con La Plata. Por su parte la CEAP (Cámara de Empresas de Autotransporte de Pasajeros), nucleaba junto con FATAP (Federación Argentina de Autotransporte de Pasajeros) a la casi totalidad de líneas de autotransporte de pasajeros.

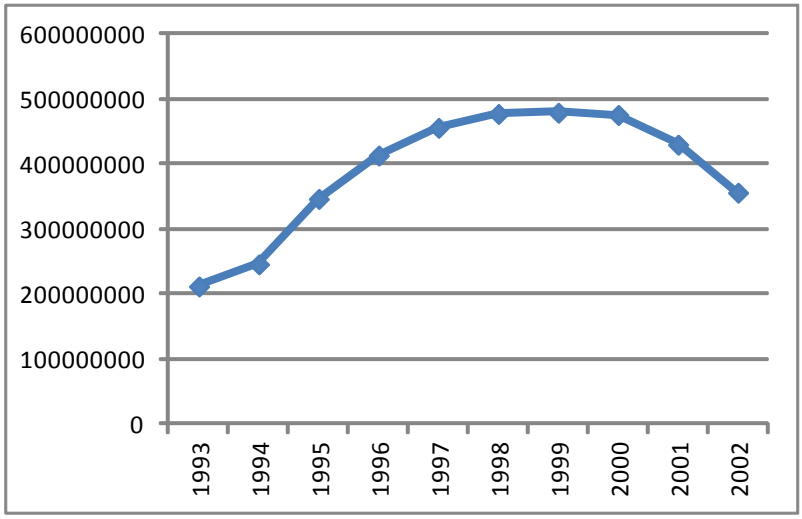
Por otro lado se detectaron procesos de integración vertical, donde grupos constructores accedieron a líneas que son esenciales para el transporte de sus productos. Téngase presente que según consta en los respectivos contratos de concesión, los concesionarios tienen derecho a un cobro por el uso de las vías afectadas a su área de concesión. Así, como ya ha sido señalado, el grupo Roggio participó de los concesionarios de transporte ferroviario y también la constructora Ormas.

En lo que respecta a la necesidad de participación del ente de control en los procesos de adjudicación del sistema, -formalmente plasmada en numerosas normativas referentes al traspaso de los servicios bajo análisis- se ha señalado que las dos instituciones creadas a tal fin no tuvieron injerencia en los procesos y la finalmente creada CNRT, comenzó a funcionar en 1996 cuando ya habían finalizado las adjudicaciones de todas las líneas de servicios. Por su parte, al cierre del período de esta investigación, aún no había sido creada una autoridad de transporte para la región metropolitana, a pesar de haberse proclamado en varias oportunidades su inminente constitución.

Las variables presentadas hasta el momento configuraron la infraestructura sobre la que se montaron un conjunto de prácticas empresariales que posibilitaron, en articulación con un tipo de intervención estatal que operó en la misma dirección, la obtención de importantes beneficios para las empresas ferroviarias, así como su desenvolvimiento en espacios de escaso riesgo empresario. En 1997 se abriría un proceso de renegociación contractual con cada uno de los consorcios responsables de los servicios. La apertura de dichos procesos posibilitaría, mediado por los medios de comunicación de la época, que se que se hicieran públicas un conjunto de prácticas de vinculación preferencial entre Estado y empresas prestatarias que fueron deteriorando progresivamente la calidad de los servicios bajo el dominio de una lógica empresaria centrada en el recorte de gastos operativos, como estrategia de maximización de ganancias.

No obstante lo anterior, durante los primeros años de administración privada se logró el mejoramiento de algunos indicadores de calidad, fundamentalmente los relativos a la recaudación vía venta de pasajes, lo cual había sido uno de los fundamentos utilizados en la desestatización del servicio. Según datos aportados por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, entre el año 1993 y el año 1999, la venta de pasajes en el sistema total aumentó de 212.082.975 a 479.426.487, momento en el cual comenzó un descenso en simultaneidad con la agudización de la crisis que estallaría en diciembre de 2001.

GRÁFICO N°1: Evolución de la cantidad de pasajes vendidos en la totalidad de la red de transporte de pasajeros de trenes de superficie del AMBA. Período: 1993-2002.



Cantidad de pasajes vendidos en la red ferroviaria de superficie (1993-2002)	
Año	Cantidad
1993	212.082.975
1994	246.143.027
1995	346.701.235
1996	413.547.371
1997	456.129.330
1998	477.480.842
1999	479.426.487
2000	475.894.070
2001	430.215.764
2002	356.328.086

Fuente: Comisión Nacional de Regulación del Transporte, 2010

La performance de los concesionarios no será la misma en relación a esta variable. Si se analiza el período comprendido entre la adjudicación de cada una de las líneas de servicios hasta el año 1999 –momento a partir del cual comienza un descenso en la venta de pasajes concomitante a la profundización de la crisis económica que afectará al país- las líneas Mitre y Sarmiento (TBA) crecieron en cantidad de pasajes vendidos un 56 y un 36% respectivamente entre 1995 y 1999, mientras que las líneas afectadas al concesionario Metropolitano S.A. lo hicieron todas por encima del 100% (Roca 101%, San Martín 100% y Belgrano Sur 102%). Por su parte, la línea Belgrano Norte a cargo del concesionario Ferrovías, fue la que mostró la mejor performance en esta variable con un crecimiento del 143% de pasajes vendidos entre los años

1994 y 1999. Finalmente la empresa Metrovías arrojó resultados similares a los mostrados por TBA, incrementando sus ventas en este rubro en un 54% entre los años 1993 y 1999.

No obstante las diferencias mencionadas, a tan sólo dos años de finalizada la última adjudicación del sistema los concesionarios comenzaron a presionar por una renegociación contractual que contemplara las nuevas necesidades de inversión que se desprendían del crecimiento sostenido de pasajes vendidos. Las recurrencia en los procesos de renegociación contractual se destaca como otra de las características que junto con las cíclicas reestructuraciones o incrementos tarifarios y la ineficiente –en muchos casos inexistente- labor de los entes de control, caracterizó al conjunto de las privatizaciones entre las que se incluye al servicio de trenes urbanos de pasajeros.

La reestructuración contractual era defendida con base a una operación lógica que articulaba el crecimiento de los viajes a la competitividad de la tarifa ofrecida, producto hipotético de la mayor eficiencia de la administración privada. Efectivamente la competitividad de la tarifa ofrecida por el servicio de trenes ocasionó que conjuntos de pasajeros se volcaran a la utilización de este medio en detrimento de la utilización de otros de transporte público. En tal sentido, años más tarde la Cámara Empresaria del Transporte Automotor de pasajeros (CETAP) denunciaría que el servicio de autotransporte de pasajeros había perdido, en el período 1992-1998, aproximadamente 3 millones de pasajeros como resultante de la menor tarifa ofrecida por el servicio de trenes, en detrimento del de colectivos (Diario Clarín, Sección Económica, 11/03/1999).

Sin embargo, el argumento esgrimido por las distintas administraciones privadas soslayaba que la mayor competitividad de la tarifa de trenes urbanos, en relación al resto de los servicios de transporte público de pasajeros, fue el resultado de una determinación política que sostuvo niveles tarifarios realmente bajos, con base a un esquema de crecientes subsidios estatales. En cuanto a la responsabilidad que le cupo a los concesionarios en relación al aumento de la recaudación vía venta de pasajes, la misma estuvo centrada fundamentalmente en el aumento de controles tendientes a evitar la elusión del pago del boleto a partir de cambios arquitectónicos en el acceso a las estaciones que disminuían las posibilidades de viajar sin pagar boleto –comportamiento que había sido prácticamente normalizado durante la administración estatal- así como por el aumento de la presencia de agentes de seguridad en los accesos y salidas de las estaciones, control que operaba en el mismo sentido que el anterior.

El no haber transferido a los concesionarios la facultad de fijar el monto de las tarifas, así como el sostenimiento de bajos niveles tarifarios por parte de quien fuera Autoridad de Aplicación, permite argumentar, en perspectiva sincrónica, que el modelo puso un freno al proceso de mercantilización que sí se desarrolló en otros servicios públicos privatizados donde la cultura privatista tornó equivalentes racionalidad económica y racionalidad mercantil, con base a la implementación de sucesivos aumentos tarifarios realizados por las empresas que tendieron a excluir, en forma creciente, a amplios sectores de la población del acceso a los bienes y servicios públicos (Castro, 2005). No obstante, una perspectiva diacrónica deja ver que en el servicio de trenes urbanos también hubo un avance hacia el carácter mercantil del servicio, vía distintas acciones desplegadas por los concesionarios tendientes a evitar la elusión del pago del boleto, lo que a su vez posibilitó importantes incrementos en los niveles de recaudación de las empresas.

Más allá de las tendencias mencionadas y de la discusión acerca de las responsabilidades que le cupieron a los principales responsables del modelo de prestación del servicio -empresas o gobierno- en lo concerniente al sostenimiento de los competitivos niveles tarifarios, los concesionarios utilizaron estos indicadores como signo de éxito de su gestión para el apuntalamiento de la apertura de los procesos de renegociación contractual.

2.3 El carácter de las relaciones entre Estado y concesionarios ferroviarios durante la década del 90

A mediados de 1997, en sintonía con la voluntad de las administraciones privadas y con base a similares argumentos, el Gobierno Nacional abrió las renegociaciones con los concesionarios del sector mediante el decreto N°543. En el mismo se argumentaba que la situación requería de:

> "la aplicación del principio de flexibilidad de marcos regulatorios y condiciones, para responder a cambios en las condiciones tecnológicas y financieras, en tanto ello suponga mejoras para los usuarios y mayores niveles de inversión".

Una lectura más atenta de esta disposición pone en evidencia la acomodación del gobierno a las expectativas de las empresas de conseguir mayores beneficios, para lo cual requerían un mayor grado de flexibilidad en los marcos regulatorios de la actividad. En palabras

de Felder (2009) la flexibilidad contractual se convertiría en un rasgo permanente de la operación privada de los ferrocarriles.

El Decreto N°543 instruía a la Secretaría de Obras Públicas y Transporte del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, a renegociar e introducir modificaciones en los contratos de concesión con el objeto de "satisfacer necesidades de interés público no previstas en los contratos originarios y que hubieren surgido durante su ejecución".

La llamada renegociación integral de los contratos incluía en todos los casos la extensión de los plazos de concesión por otros 20 años, ampliables a 10 años más, la realización de nuevas obras de inversión a financiarse con aumentos tarifarios que se aplicarían de forma escalonada y estarían sujetos a la efectivización de las inversiones y el mantenimiento de los subsidios originales hasta el año 2005. Asimismo, se proponía la inclusión de una cláusula mediante la cual se transfería a los concesionarios la facultad de actualizar las tarifas en caso de que los costos de explotación registraran una variación superior al 6%[21]. Dicha cláusula se encontraba en clara oposición con el artículo 10 de la Ley de Convertibilidad con vigencia desde el 1° de abril de 1991, cuyo texto prohibía las prácticas de indexación tarifaria.

Por ese entonces, también se hacía evidente el sentido y la orientación que había tenido la intervención pública en materia de privatizaciones y en particular, en el ámbito de los ferrocarriles urbanos. Según constaba en la memoria anual de la Sindicatura General de la Nación del año 1997, mientras que las empresas privatizadas incurrían en una cantidad de incumplimientos, los organismos contralores operaban con falta de eficiencia y eficacia. Entre los organismos mencionados se destacaba a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte "por no alcanzar a cumplir (…) los objetivos definidos para la función de control sobre los servicios brindados por los diferentes concesionarios" (Diario Clarín, Sección economía, 17/05/1998).

En el contexto de negociación de los nuevos contratos comenzarían a circular públicamente una serie de cuestionamientos sobre la actuación de las administraciones privadas. Entre las más difundidas por algunos medios de comunicación se enfatizaba la existencia de retrasos en las obras de inversión, la deficiente información en relación al modo de aplicación de los subsidios, las débiles mejoras en concepto de limpieza, iluminación, alistamiento de estaciones y coches y atención al público.

[21] Estas modificaciones estaban incluidas en todas las propuestas que realizaron los concesionarios, luego existían algunas diferencias según los casos particulares. Por ejemplo la empresa Metropolitano solicitaba un diferimiento en el pago del IVA y conversar sobre el arancel de importación de locomotoras y vagones.

Estas denuncias, realizadas fundamentalmente por sectores políticos adversos al partido de gobierno y las recientemente creadas asociaciones de usuarios y consumidores, dieron lugar a una serie de confrontaciones que tuvieron su momento más crítico entre los años 1998 y 1999 y que se caracterizaron por transcurrir dentro del marco de los canales institucionales de procesamiento del conflicto, principalmente por vía judicial.

La confrontación suscitada en este contexto tendió a la conformación de dos fuerzas cuyos actores principales fueron: Por un lado, el Gobierno Nacional -y sus representaciones políticas en las distintas escalas de gobierno- junto a los concesionarios privados, los cuales presionaban por el avance del proceso atendiendo a los requisitos propuestos por los concesionarios. Se oponían a una renegociación bajo esas condiciones, los partidos políticos de la oposición, -principalmente el FREPASO[22] y la Unión Cívica Radical- y algunas asociaciones de usuarios. La cuestionada Comisión Bicameral de Reforma del Estado y Seguimiento de las Privatizaciones[23] fue un actor que, según las circunstancias, osciló entre una u otra de las posiciones encontradas. En lo que sigue se presenta una descripción analítica de las acciones desplegadas por cada uno de los actores que mayor protagonismo alcanzaron en el marco de esta primera etapa de renegociación contractual, destacando en cada caso los medios de acción empleados en la búsqueda del logro de sus respectivas metas.

Como se ha mencionado al comienzo de este apartado, el Gobierno Nacional abrió la ronda de renegociaciones mediante Decreto Nacional N°543/97. Las negociaciones, que iniciaron a mediados de 1997 y que darían lugar a nuevos contratos recién entre dos y cuatro años más tarde según el concesionario que se considere, fueron llevadas a cabo por intermedio del Secretario de Transporte, en ese entonces Armando Canosa, a puertas cerradas y sin participación de otros actores. En la generalidad de los casos las propuestas realizadas por cada una de las empresas concesionarias fueron aceptadas en su totalidad, exceptuando la realizada por el consorcio Metropolitano que pedía una extensión del plazo de concesión por 30 años más. Entre las razones esgrimidas para el rechazo de esta propuesta, desde la Secretaría de Transporte no se enfatizaron razones vinculadas a la calidad de los servicios prestados o al desempeño del

[22] El Frente País Solidario era una coalición de partidos conformada por el Frente Grande, el partido PAIS (Política Abierta para la Integridad Social), la Unidad Socialista (bloque conformado por los partidos Socialista Popular y Socialista Democrático) y el partido Demócrata Cristiano.

[23] Durante la etapa menemista la comisión fue sospechada de realizar turbios negociados con las empresas privatizadas a las que debía controlar, en tanto uno de sus presidentes fue denunciado por presunto lavado de dinero. Por estas razones, a inicios de 2001 diputados del FREPASO y la Unión Cívica Radical, proponían su eliminación (Diario La Nación, 12/02/ 2001).

consorcio, sino que la negativa se fundó en que su aceptación constituiría un privilegio para Metropolitano en detrimento del resto de los concesionarios, que la misma no se encontraba suficientemente argumentada y que, además, "resultaría muy difícil de defender en medio de un año electoral" (Diario Clarín, Sección Economía, 28/01/1999).

Como ya fue señalado, desde el Gobierno Nacional –por intermedio de la Secretaría de Transporte- se defendían públicamente los nuevos contratos en función de la proyección de un aumento de la demanda de pasajes en los próximos años y de la necesidad de adecuar las tarifas a la supuesta exigencia de mayores inversiones para hacer frente al nuevo contexto. El principal medio utilizado por el gobierno y el más eficaz a la hora de obtener resultados favorables fue la aplicación de decretos de necesidad y urgencia, los cuales sólo en algunos casos fueron suspendidos por demandas judiciales presentadas por las asociaciones de usuarios y/o, los Ombudsman de la Ciudad y de la Nación.

Por su parte los concesionarios ferroviarios, de cuyos argumentos en relación a la necesidad de readecuar los contratos al nuevo contexto se hizo eco el Gobierno Nacional, utilizaron las prácticas de influencia directa o *lobby* individual, como táctica principal en la búsqueda del logro de sus metas. Estas acciones fueron ejercidas fundamentalmente por los representantes de los grupos económicos locales sobre las máximas autoridades de gobierno. Los concesionarios sólo realizaron presentaciones públicas cuando por medio de una disposición judicial se celebraron las Audiencias Públicas.

En cuanto a la posición asumida por las asociaciones de usuarios – las cuales habían sido creadas al calor de la reforma constitucional de 1994 que incluyó un artículo especial para los derechos considerados del "tercer tipo"[24]-, impugnaban los nuevos contratos fundamentalmente en lo relativo al aumento tarifario y reclamaban una mayor transparencia y calidad democrática solicitando que se realizaran las Audiencias Públicas, instancias que habían sido proclamadas constitucionalmente para ser implementadas ante estas coyunturas. Las asociaciones más activas durante este conflicto fueron la Unión de Usuarios y Consumidores, la Asociación de Defensa de

[24] El Artículo Nº 42 de la nueva Constitución Nacional establece que "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control".

los Consumidores y usuarios de la Argentina (ADECUA) y Consumidores Argentinos. Su principal medio de acción fue la presentación de acciones judiciales dirigidas al Estado obteniendo, en la mayoría de los casos, pronunciamientos judiciales favorables. Durante los años que duraron los procesos de renegociación estas instituciones lograron frenar una serie de aumentos tarifarios y que se celebraran las Audiencias Públicas para que se discutieran los contratos de Trenes de Buenos Aires, Metrovías y Ferrovías. Asimismo funcionaron como un actor con capacidad para instalar en la agenda pública los problemas relativos al desempeño de los concesionarios del sector.

Tal como se mencionó, un actor destacado en este conflicto fue la Comisión Bicameral de Reforma del Estado y Seguimiento de las Privatizaciones. Esta Comisión había sido creada en el marco de la Ley 23.696 y se encontraba conformada por seis senadores y seis diputados. En ese entonces, seis lugares pertenecían al partido oficialista, (Partido Justicialista), cuatro a la Alianza por el Trabajo, la Justicia y la Educación[25], y dos a los partidos provinciales. Su función consistía en aprobar o rechazar los nuevos contratos, pero sus decisiones no poseían carácter vinculante pues, según quedaba establecido en su doctrina, ello desnaturalizaría el principio de división de poderes al asumir un órgano legislativo funciones propias del Poder Ejecutivo Nacional. Durante todo el tiempo que duró el proceso de renegociación de los contratos, la comisión actuó de un modo pendular, aunque finalmente y por el peso de los legisladores oficialistas terminó avalando los nuevos contratos que incluían los cuestionados aumentos tarifarios.

En los primeros meses del año 1998 tanto los legisladores opositores como los oficialistas, se opusieron a las cláusulas de los nuevos contratos argumentando que alteraban las ecuaciones económico-financieras originales. Las principales críticas giraban en torno al aumento de las tarifas y a la extensión de los plazos de concesión[26]. En este contexto fueron citados a declarar el titular de la CNRT y el Secretario de Transporte.

[25] Más conocida como "La Alianza" este agrupamiento político, conformado en 1997, fue el resultado de una coalición electoral entre el FREPASO y la Unión Cívica Radical.

[26] Mientras los diputados de la Unión Cívica Radical anticipaban que no aprobarían los contratos si se alteraban las ecuaciones económico-financieras originales y si no se realizaban inversiones concretas antes de los ajustes de tarifas, el entonces presidente de la Comisión de Industria de Diputados, Emilio Martínez Garbino (Partido Justicialista), sostenía que el pedido de un aumento en las tarifas no tenía fundamentación técnica de costo y advertía que la bancada oficialista no permitiría "que nos cambien las reglas de juego en medio del partido". Por su parte el FREPASO sostenía que se debían rechazar los contratos y convocar a una nueva licitación porque los cambios en juego modificaban en forma sustancial el objetivo inicial de las concesiones (Diario Clarín, Sección Economía, 8/04/1998).

Ambas presentaciones revelaron con profunda claridad cuál había sido el carácter del control estatal en materia ferroviaria. Indagados acerca del desempeño prácticamente virtual que había tenido la CNRT durante el período, se dio a conocer que el órgano poseía una estructura incapaz de asumir las funciones para las cuales había sido creado. Contaba con sólo 12 agentes efectivos para controlar 240 estaciones, 900 km de vías y más de 2.000 locomotoras y coches de pasajeros. La situación se veía agravada porque, según se denunciaba, el órgano había sido objeto de prácticas de colonización por parte de representantes de las empresas que debían ser controladas. En otras palabras, se desempeñaban en el ente personas vinculadas a los distintos concesionarios, lo cual lo convertía en una institución política y materialmente inoperante (Diario Clarín, Sección Economía, 16/04/1998 y 30/01/1999).

Luego de las presentaciones la Comisión Bicameral de Reforma del Estado y Seguimiento de las Privatizaciones determinó como un hecho grave la falta de participación del ente regulador en la determinación de los nuevos contratos, así como su falta de eficacia para las funciones que le habían sido encomendadas. No obstante, los contratos de TBA y Metrovías ya habían sido aprobados por la mayoría oficialista de la Comisión, situación que desencadenó una fuerte reacción por parte de los legisladores del FREPASO quienes presentaron una demanda para invalidar el contrato que el Gobierno había acordado con TBA[27], pero sin conseguir respuesta favorable. Obtuvo un mejor resultado una de las asociaciones de usuarios que mayor participación tuvo durante este conflicto, -la Unión de Usuarios y Consumidores-, consiguiendo que una jueza fallara a su favor ordenando la realización de las Audiencias Públicas y frenando los aumentos tarifarios derivados de los nuevos contratos renegociados.

Mientras tanto, como modo de enfrentar las críticas que desde distintas direcciones iba recibiendo por su falta de transparencia, el Gobierno Nacional anunció la creación de un ente regulador para todo el transporte del AMBA. Los anuncios gubernamentales en esta dirección constituyeron una práctica recurrente durante el período, aunque nunca lograron atravesar el nivel discursivo. En 1993 se anunció la creación de la Autoridad de Transporte del Área Metropolitana (ATAM). En 1995 comenzó el proceso parlamentario para la aprobación de un Ente Coordinador del Trasporte Metropolitano (ECOTAM) con similares funciones que ATAM. En 1996 se creó la CNRT, pero quedó pendiente la constitución de un órgano específico para el transporte del

[27] Los legisladores aliancistas fallaron a favor del contrato con Metrovías, pero se opusieron desde el inicio al renegociado con TBA.

AMBA. Finalmente, el 21 de junio de 1998 el gobierno anunciaba que la ley de creación del ECOTAM estaba a un paso de ser aprobada. Sin embargo, como ocurrió con la mayoría de las iniciativas, a 10 años de su inminente aprobación se volvió a discutir la posibilidad de su puesta en funcionamiento[28].

El 15 de marzo de 1999 tuvo lugar la primera Audiencia Pública donde se trató la renegociación de los contratos con TBA, Metrovías y Ferrovías. La Audiencia comenzó a las 14hs. y en la lista de oradores figuraban más de 300 personas. El lugar destinado para la realización de la misma no contaba con la capacidad para albergar la cantidad de público que se había presentado. Los funcionarios contaron con veinte minutos para exponer sus posiciones, mientras que el resto de los oradores apenas contó con cinco. La Audiencia finalizó a las dos de la mañana luego de que realizaran sus exposiciones más de 130 oradores y se tomara debida nota de los planteos realizados por los presentes. Sin embargo, a pocas horas de finalizada la misma, el Gobierno aprobó por decreto Nº 210/99 la renegociación del contrato con TBA y abrió la puerta para los aumentos tarifarios sin tomar en cuenta lo sucedido durante la jornada (Diario Clarín, 19 de marzo de 1999).

La actitud asumida por el Gobierno desencadenó nuevamente una serie de acciones judiciales protagonizadas conjuntamente por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, varias entidades de usuarios y organizaciones de discapacitados, declarando la inconstitucionalidad del decreto y acusando al Secretario de Transporte por incumplimiento de los deberes de funcionario público, por no respetar los resultados de la Audiencia. Nuevamente y como había sucedido un año antes, la respuesta del Gobierno consistió en comprometerse a enviar en un plazo no mayor a 90 días, un proyecto al Congreso para aprobar por ley la creación de un ente regulador del transporte en cuyo directorio tuvieran participación las asociaciones de usuarios[29] y las provincias (Diario Clarín, 02/04/1999).

[28] El Expediente 3537-D-2007, trámite parlamentario 92 /18/07/2007, modifica la ley 25.031 de creación del Ente Coordinador del Transporte Metropolitano (ECOTAM). Entre los fundamentos para la modificación de la citada ley se menciona: "Dicha ley estipula en su artículo 13 que entraba en vigencia una vez que adherían todos los municipios que comprendía el área metropolitana; a casi diez años de sancionada la ley, dicho objetivo no pudo concretarse, por tal motivo presentamos las modificaciones correspondientes, con el fin de salvar las situaciones que entendemos no permitieron la puesta en vigencia de la mencionada ley".

[29] Aunque en el Artículo Nº 42 de la nueva Constitución Nacional se establecía "la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios (…) en los organismos de control", y que el gobierno venía proclamándolo incesantemente aunque sin construir las condiciones adecuadas para su efectivización, este punto se constituía en un elemento de discusión entre los representantes de las distintas asociaciones. Hasta fines de 1999 la única asociación que formaba parte activa de los entes reguladores era ADELCO, que integraba un consejo asesor del ente regulador del Agua, (ETOSS), y era jurado para elegir los directores de los entes del gas y la electricidad. El resto de las

A pesar del alto grado de conflictividad que se desencadenó en torno a los procesos de renegociación de los contratos con los distintos concesionarios y de varias intervenciones judiciales que lograron frenar por un tiempo los aumentos tarifarios, a fines del año 1999 se habían renegociado los contratos con todos los concesionarios del sector. El resultado de las renegociaciones se denominó Addenda, y sus lineamientos básicos fueron la ampliación de las obras de inversión a financiarse con aumentos tarifarios que se aplicarían al público en forma escalonada y la extensión de los plazos de concesión entre 24 y 30 años según el concesionario que se considere.

El 10 de diciembre de 1999 fue vivido por muchos sectores como el cierre de una etapa, con el fin del menemismo y la asunción de la Alianza por el Trabajo, la Justicia y la Educación en el nuevo gobierno del Estado. Aunque en un contexto recesivo, de alta desocupación y desequilibrio fiscal que no haría más que profundizarse en los años subsiguientes, en lo relativo a las concesiones ferroviarias el flamante gobierno del entonces presidente Fernando de la Rúa se comprometía públicamente a retomar los puntos que mayor disconformidad habían causado durante el llamado "proceso de renegociación integral" y abría la posibilidad de iniciar un nuevo proceso de negociación con los concesionarios del sector incorporando aquellas demandas que mayor consenso en torno a su rechazo habían generado: aumentos tarifarios y extensión de los plazos de concesión.

No obstante, las propuestas se estancaron en el plano discursivo pues otros problemas acuciaban al nuevo gobierno y en lo relativo a las concesiones ferroviarias, a los temas pendientes se sumaba una deuda por subsidios de 64 millones de pesos (Diario Clarín, Sección Economía, 11/05/2000). De modo que en un contexto de profundo deterioro de las cuentas públicas y concomitantemente a la agudización de la crisis que estallaría en diciembre de 2001, se fueron reestructurando todos los criterios formales iniciales que habían guiado los procesos de renegociación con los concesionarios. El gobierno de Fernando De la Rúa terminó por ratificar los contratos renegociados en el período anterior, otorgando los cuestionados incrementos tarifarios, la extensión de los plazos de concesión y la reprogramación de las obras comprometidas financiadas por los propios incrementos tarifarios (Azpiazu, Schorr, 2003).

---

asociaciones se debatían entre la opción por integrarlos, lo cual según la visión de algunos neutralizaría la simbiótica relación que los entes mantenían con los concesionarios, o no integrarlos ya que su incorporación quitaría objetividad al ente regulador (Diario Clarín, Sección Economía, 09/04/1999).

Con el Estado quebrado y en el marco de una insurrección espontánea (Carrera y Cotarelo, 2003) cuya represión dejó como saldo 39 muertos y más de 400 heridos, el 20 de diciembre de 2001 Fernando De la Rúa renunció a su cargo de Presidente de la Nación. En un clima de profunda convulsión social en el lapso de tan sólo 11 días, cinco presidentes[30] ocuparon el sillón presidencial.

A tan sólo 4 días de asumir, el 6 de enero de 2002, el gobierno de Eduardo Duhalde promulgó la Ley N°25.561, de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario en la cual se declaraba la emergencia pública en materia social, económica, administrativa, financiera y cambiaria. En adecuación con una situación de quiebra inédita en la historia del país, el artículo 10 establecía que se mantenían derogadas (lo estaban formalmente desde 1° de abril de 1991) todas las normas legales o reglamentarias que establecieran o autorizaran la indexación por precios, actualización monetaria, variación de costos o cualquier otra forma de repotenciación de las deudas, impuestos, precios o tarifas de los bienes, obras o servicios.

Diez meses más tarde, mediante el Decreto 2075/02 se establecía la emergencia de los servicios de transporte ferroviario de superficie y subterráneo en toda el área metropolitana de Buenos Aires, argumentándose que la crisis fiscal había afectado los planes de inversión en obras, ya que los mismos estaban sujetos a subsidios o aportes del Estado Nacional. También se aducía que la modificación del tipo de cambio había alterado la estructura de costos de las empresas y entre otros puntos, que el Estado había acumulado retrasos en el pago de los subsidios de explotación e inversión que habrían colocado a los servicios en un "virtual estado falencial, con grave riesgo sobre la continuidad del servicio público".

En tal sentido, el mencionado decreto suspendía la realización de inversiones e introducción de mejoras en el sistema por estar sujetos los mismos a subsidios y aportes del Estado Nacional y daba diez días a los concesionarios para presentar al gobierno un Plan de Emergencia para los servicios que asegurara "la continuidad de éstos en condiciones compatibles con la contingencia excepcional existente" (Decreto 2075/2002). En cuanto a la aplicación de los

[30] Ante la renuncia del Presidente Fernando De La Rúa, Ramón Puerta, hasta entonces Presidente de la Cámara de Senadores asumirá la Presidencia de la Nación. Este convocará a la realización de una Asamblea Legislativa para elegir nuevo Presidente. El 23 de diciembre será elegido Adolfo Rodríguez Saá quien asumirá el Poder Ejecutivo. Sin embargo a sólo 7 días de haber asumido el cargo deberá presentar su renuncia. Ante el vació de poder y en su carácter de Presidente de la Cámara de Diputados, Eduardo Camaño se hará cargo transitoriamente de la Presidencia y convocará nuevamente a una Asamblea Legislativa para elegir al nuevo titular del Poder Ejecutivo. Finalmente el 2 de enero, Eduardo Duhalde ocupará el sillón presidencial hasta que por elecciones libres sea elegido como nuevo Presidente de la Nación Néstor Kirchner, quien asumirá su cargo el 25 de mayo de 2003.

aumentos tarifarios que habían quedado establecidos en las Addendas de los contratos renegociados aprobados por los Decretos N° 104 y N° 167, con fechas 25 de enero de 2001 y 9 de febrero del mismo año respectivamente, los mismos quedaban suspendidos pero se instruía a la Secretaría de Transporte y al Ministerio de Producción a efectuar estudios conducentes a determinar la necesidad de una redeterminación de la estructura tarifaria de los servicios involucrados.

En el marco del contexto de emergencia declarado, las principales sugerencias de política propuestas por los concesionarios resultaron un claro indicador del patrón de comportamiento que los mismos habían desarrollado desde que se hicieron cargo de los servicios. En todos los casos las propuestas incluyeron la concesión estatal de aumentos tarifarios, mayores subsidios, adecuación de las inversiones al mínimo indispensable para mantener la seguridad de los servicios prestados y disminución de la calidad de estos últimos como mecanismo para reducir costos.

Con estas sugerencias de política ferroviaria se abría una nueva instancia de renegociación de contratos, cuyo resultado quedaba sujeto a la evaluación del desempeño que hubieran tenido los concesionarios hasta el momento, tanto en materia de calidad de los servicios prestados, como en relación a la seguridad de los sistemas, las inversiones efectivamente realizadas y las obligaciones contractuales cumplimentadas (Decreto 293/02).

Un Informe elaborado por la CNRT aportó en esta oportunidad suficientes elementos de juicio para concluir que el deterioro en el que se encontraba el sistema de prestación de los servicios no era la resultante excluyente de los efectos de la crisis, sino que obedecía a su vez al dominio de una lógica empresarial que durante muchos años había maximizado sus ganancias recortando gastos operativos y de inversión, fundamentalmente los relativos a la renovación de bienes de capital.

Entre los indicadores más sobresalientes de la evaluación del desempeño de los concesionarios, el informe destacaba que el 70% de los coches tenía observaciones por el nivel de material rodante usado, por falencias en el sistema de frenos y enganches fuera de norma. A su vez, en el 30% de estos casos, el tipo de problema implicaba un riesgo de seguridad. El 40% de los pasos a nivel inspeccionados tenía distintos grados de irregularidad en el estado del pavimento, cerramiento y pasos para peatones. El 20% de los aparatos de cambio de vías contaba con falencias severas que obligaban a precauciones de velocidad e implican riesgos para la

marcha de los trenes. Se observaba además ausencia o deterioro de cerramientos de zonas de vías férreas, que facilitaban la existencia de pasos peatonales no autorizados. En el caso del mantenimiento del material rodante y la infraestructura general de las vías, el informe destacaba numerosas falencias en el mantenimiento que, de profundizarse, podrían derivar en condiciones de inseguridad (Azpiazu, Schorr, 2003: 202).

La contundencia del Informe de la CNRT llevó al gobierno de Duhalde a presionar a las empresas prestatarias a que en 40 días revirtieran la situación de deterioro e inseguridad en que se encontraba el sistema. Sin embargo, y contradiciendo su posición anterior, en marzo de 2003 el gobierno sancionó la Resolución MP N° 126/03 mediante la cual se definieron nuevos subsidios de explotación para el período febrero-diciembre de 2003.

3. Balance sobre la primera etapa de funcionamiento del modelo de concesión de los trenes urbanos (1993-2002)

Algunas investigaciones sobre el proceso de concesión de los ferrocarriles urbanos han sostenido que el modelo implementado a inicios de la década del 90, si bien presentó algunas debilidades como la creación tardía de los entes reguladores o ciertas ambigüedades en la letra de los marcos regulatorios de los servicios, fue exitoso en tanto pudo superar las deficiencias que caracterizaban la prestación de los servicios durante el período en que los mismos estuvieron a cargo de la administración estatal.

Según estas investigaciones, el modelo de concesión de los servicios ferroviarios de pasajeros comenzó a fallar en el momento en que por el agravamiento de la crisis macroeconómica de 2001-2002, el Estado Nacional generó una deuda con los concesionarios que afectó profundamente la calidad de los servicios prestados (Martínez, 2007; Urbiztondo, 2011). En el marco de esta concepción, el momento más crítico de este deterioro fue el año 2002 que culminó con la promulgación del decreto de Emergencia Ferroviaria cuya letra sostenía, bajo argumento del mismo tenor, que la deuda que el Estado Nacional había acumulado con los concesionarios habría colocado a los mismos en un virtual estado falencial con riesgo sobre la continuidad del servicio público (Decreto 2075/02).

Sin embargo y sin menospreciar las consecuencias negativas sobre la calidad de los servicios que pudieron haber tenido tanto el incumplimiento de los compromisos por parte del Estado como el impacto de la crisis sobre el balance económico de los concesionarios, los antecedentes desarrollados a lo largo de los anteriores apartados apuntalan una hipótesis que refuta la anterior.

Desde el inicio de las concesiones las empresas prestatarias maximizaron sus ganancias a partir del recorte de gastos operativos y de inversión y también recurriendo a ciertos ilegalismos como compras con sobreprecios y venta de material rodante[31], entre otros. Estas prácticas fueron afectando progresivamente la calidad de los servicios ferroviarios. Así, el derrumbe de las ventas y la deuda generada por el Estado en el contexto de una profunda crisis económica, no vino más que a profundizar una tendencia que ya se venía perfilando.

El carácter funcional que asumió la lógica de la regulación estatal a la estrategia de maximización de las ganancias desplegada por las empresas, se comprende a la luz de un contexto político que construyó condiciones favorables a su desarrollo. Pues la alianza social que durante la década de los 90 estuvo a cargo del gobierno del Estado no hizo más que profundizar los privilegios de las fracciones más concentradas del capital (Arceo y Basualdo, (1999); Azpiazu, (1994), Basualdo, (2006) y Schorr, (2005), entre otros). En el caso de los trenes urbanos, los concesionarios no actuaron más que respondiendo a una de las leyes económicas fundamentales del capitalismo, a saber que los empresarios privados se guían por el interés de maximizar sus ganancias ¿Por qué habrían de comportarse de otro modo? En última instancia, y según sea la alianza social que en determinado momento detente el gobierno del Estado, los intereses de la regulación estatal pueden involucrar intereses que abarquen a grupos sociales más

[31] Además de las denuncias que por este tema se encuentran asentadas ante la justicia, en nuestras entrevistas algunos pasajeros hicieron referencia a diversas prácticas de corrupción desarrolladas por los concesionarios de la red. Uno de estos relatos resulta particularmente ejemplificante de los contenidos representativos circulantes en relación a este tópico:

> Para mí, el problema es que el subsidio del Estado no se invierte, no hay ningún tipo de reinversión de parte de la empresa. Me consta que, por ejemplo, todos los pararrayos de aluminio, que son pararrayos caros que estaban en todas las formaciones del Roca fueron sacados por la misma empresa. La empresa alegó que se los habían robado, pero fueron sacados en los talleres de Escalada y Lavallol por la misma empresa (...) Porque la empresa de Taselli [principal accionista de Metropolitano S.A desde el año 1999] enviaba todo ese material a una fundición que tienen en Córdoba. (…) Si ustedes quieren pueden ir a ver que los marcos que antes eran de aluminio ahora son todos de chapa, y que no son marcos en sí, sino que están agarrados de a tramos, una esquinita, otra esquinita, otra esquinita, otra esquinita. (…) Hoy prácticamente a la gente si les preguntas por los pararrayos de aluminio nadie se los acuerda, porque hace casi 7 años que fueron sacados. (Varón, 29 años, trabajador y estudiante. Mayo de 2007, estación Constitución)

vastos y no sólo corresponderse con los intereses corporativos de los grupos más concentrados del capital[32], pero la relación inversa no se verifica.

Por lo demás, cabe tener presente que los principios de comportamiento sólo pueden volverse eficaces si los patrones institucionales existentes propician su aplicación (Polanyi, 2007: 96). En este marco debe situarse, entre otras condiciones, la inoperancia política y material del órgano contralor durante toda esta etapa.

Pruebas acumuladas por una pesquisa judicial sobre las condiciones en las que operó los servicios el concesionario Metropolitano S.A en la línea Roca, y que sirvieron de fundamento a la rescisión del contrato que regía la operación de los servicios, constituyen un valioso apoyo al argumento que se viene desarrollando. En el Informe final de dicha investigación, el juez argumenta que:

> [El servicio] lejos de mejorar, empeoró de un modo alarmante mientras estuvo en manos de la empresa explotadora.
> La situación objetiva de deterioro de la prestación, [se refleja en] la existencia de irregularidades, la ausencia de mantenimiento, descuido del material rodante, abandono progresivo del sistema de señalización, falta de inversión para la renovación y hasta personal de conducción con aptitud médica vencida y certificados de habilitación técnica también vencidos.
> La deficiente aplicación de los subsidios estatales que no se pudo justificar y, por lo tanto, no se reflejó en las inversiones comprometidas.
> La situación anárquica y de abandono en la que quedó sumido el servicio no obedeció a la crisis coyuntural [esto fue lo que había argumentado la empresa en sintonía con la jueza Servini de Cubría: "la crisis social, económica y financiera que atravesó el país" y también lo que quedó plasmado en la letra del Decreto de Emergencia Ferroviaria]. Por el contrario, obedecieron a un quebrantamiento deliberado por parte de la empresa.
> El carácter sistemático de los incumplimientos y la reiterada imposición de multas por parte del órgano contralor que no fueron ejecutadas.
> La responsabilidad de los funcionarios de la CNRT por no cumplir el estatuto de la comisión y las obligaciones de control derivadas del contrato de concesión, que desembocó en una política de tolerancia que sólo se limitó a la imposición de multas cuando debió encaminarse hacia la implementación de medidas concretas en pos de mejorar la prestación.

Y en relación a la Secretaría de Transporte agrega:

> No ha sido escrutado con la debida profundidad y podría resultar relevante para la pesquisa, principalmente en lo que respecta a la responsabilidad en torno del trámite recursivo al que fueron sometidas las multas impuestas a la concesionaria, como también en dirección a determinar las circunstancias que, en los hechos, posibilitaron rever en tiempo oportuno la vigencia de la concesión en cabeza de Trenes Metropolitanos General Roca (Diario Digital Río Turbio, Patagonia Nexo, 4/03/2012).

[32] Más adelante se volverá brevemente sobre este punto en relación a la etapa abierta en 2003 con la asunción de la presidencia de Néstor Kirchner a la Presidencia de la Nación.

Si se analiza el derrotero de cada una de las variables que fundamentaron públicamente la transferencia de los servicios ferroviarios desde el capital estatal hacia el capital privado, bajo la hegemonía de una concepción que atribuía al capitalismo privado una superioridad intrínseca, se hace evidente el carácter más ideológico[33] que lógico de tal concepción. Recordemos los tres pilares que sostuvieron la transferencia de los servicios bajo análisis: a) tarifas adecuadas al nivel económico medio de los habitantes del área; b) menor subsidio a los entes explotadores de los servicios y c) servicios eficientes.

En relación a la evolución de los niveles tarifarios, el resultado del análisis de los primeros años de gestión privada arroja incrementos sistemáticos apoyados en argumentos de dudosa legitimidad pero posibles en función de la existencia de un mecanismo de ajuste tarifario poco transparente y carente de automaticidad que podía dar lugar a diferentes interpretaciones (FIEL, 1998).

Un primer aumento de tarifas tuvo lugar en octubre de 1996, cuando apenas había transcurrido un año de la transferencia del último grupo de servicios. En esta oportunidad, los incrementos se fundamentaron en que los concesionarios habían cumplido con una serie de indicadores de calidad por lo cual tenían ganado –según constaba en los respectivos contratos de concesión- el derecho a un aumento tarifario. Los aumentos fueron variables según concesionario, ramal y distancias recorridas. Así por ejemplo, si se considera a los pasajeros que realizan los recorridos más cortos, (0 a 12 km.) los mismos vieron incrementado el costo de su boleto alrededor de un 16% los pasajeros de TBA, un 25 % los de los concesionarios Metropolitano y Metrovías, y un 23% los de Ferrovías (CNRT, 2010)[34]. En enero de 1998 comenzó a regir para todos los concesionarios un nuevo cuadro tarifario. Apenas habían transcurrido 15 meses del incremento anterior. Esta vez los aumentos afectaron de manera más severa a los pasajeros de distancias más largas alcanzando un 25%[35] en algunas líneas (CNRT,

[33] Se utiliza aquí el concepto de ideología en el sentido desarrollado por Karl Manheim (1987). "El concepto de "ideología" refleja uno de los descubrimientos que han surgido del conflicto político, a saber, que los grupos dominantes pueden estar tan ligados en su pensamiento a los intereses de una situación que, sencillamente, son incapaces de percibir ciertos hechos que vendrían a destruir su sentido de dominación. La palabra "ideología" entraña el concepto de que, en ciertas situaciones, lo inconsciente colectivo de ciertos grupos obscurece el verdadero estado de la sociedad, tanto para esos grupos como para los demás, y que, por lo mismo, la estabiliza (Pág. 35).

[34] La evolución de los cuadros tarifarios desde el año 1996 a 2009 pueden consultarse en el ANEXO II Evolución de los niveles tarifarios según concesionario y línea.

[35] El límite máximo fue mucho mayor en la ex línea Mitre, ramales Victoria-Capilla y Suarez-Zarate y en la ex línea Sarmiento, ramal Moreno-Mercedes donde el incremento tarifario fue de poco más del 34% en las distancias de 0 a 12 km, debido a que estos ramales no habían sido afectados por el aumento del año 1996.

2010). Finalmente en el año 2000, un nuevo aumento de orden del 28,5 % en el valor de los boletos mínimos se destinó a saldar una parte de la deuda que el Estado mantenía con los concesionarios privados desde 1998 (Defensoría del Pueblo de la Nación, Informe Anual año 2000).

Debe destacarse también que en relación a los niveles tarifarios, los contratos de concesión renegociados incluyeron una cláusula de indexación tarifaria que se encontraba en clara oposición con lo dispuesto por la Ley de Convertibilidad, bajo el argumento de que los aumentos financiarían el mejoramiento del servicio. Como se desprende del aumento del año 2000, no siempre se destinaron en esa dirección.

El segundo de los pilares sobre los que se apoyó la entrega en concesión de la explotación de los servicios a operadores privados fue el relacionado con el monto de las erogaciones en concepto de subsidios que el Estado destinaba para su sostenimiento. En la letra de la normativa que plasmaba la filosofía en la que se apoyaba la transferencia, el menor subsidio constituyó un criterio central de justificación (Decreto 1143/93). Si bien la dimensión exacta de la necesidad financiera adjudicable a los servicios de pasajeros suburbanos durante la administración estatal nunca fue calculada con exactitud -debido a que los costos comunes y conjuntos eran compartidos con otros servicios prestados por la empresa Ferrocarriles Argentinos-, las mejores estimaciones con las que se cuenta permitirían afirmar que tales servicios requerían más de 250 millones de dólares por año (FIEL, 1998: 217).

Ahora bien, si se analiza la evolución de los aportes económicos del Estado en materia de subsidios durante los primeros años de administración privada, el monto de los mismos supera las estimaciones realizadas por FIEL, lo que contradice su posición acerca del éxito de las concesiones en esta materia. Entre 1994 y 1998 el Gobierno Nacional destinó 1.260 millones de dólares, lo que equivale a un promedio de 317,25 millones de dólares al año. Por su parte, estimaciones puntuales arrojan una cifra de 340 millones de dólares en 1998 (Diario Clarín, Sección Economía, 16/04/1998) y de 376 millones de dólares en 1999 (Veschi, et al, 2001). De modo que a fines de la década de los noventa, los aportes estatales a los operadores metropolitanos de ferrocarriles de pasajeros implicaban un costo al Estado de un nivel casi equivalente al que en su momento, correspondiendo a la red ferroviaria en su conjunto, fundamentó la privatización del servicio (Azpiazu, Schorr, 2003).

Finalmente si se atiende a los criterios de eficiencia destacados por quienes sostienen el éxito del modelo de concesión durante los primeros años de gestión privada, cabe resaltar que los mismos refieren fundamentalmente al incremento de la recaudación vía venta de pasajes –evolución que ya fue presentada en otra parte del presente capítulo- y a la frecuencia y puntualidad de los servicios. Sin contradecir la evidencia disponible que fundamenta la evolución positiva de los mismos durante este período de análisis, su performance no debe soslayar el deterioro de otros indicadores de calidad que afectaron la situación de viaje de los pasajeros tales como el inadecuado estado de las unidades, la deficiente infraestructura de las estaciones ferroviarias, la falta de mantenimiento en las vías, de señalización y del sistema eléctrico, la limpieza de las estaciones y la deficiente atención al usuario, entre otros[36]. Estos aspectos se vieron afectados por el recorte de los gastos operativos que realizaron los concesionarios y por el retraso o incumplimiento de las inversiones comprometidas en los contratos. El aspecto central de estas prácticas es que finalmente terminarán afectando la performance de los indicadores de calidad que habían sido mostrados como signo más elocuente de la eficiencia de la administración privada, pues el derrumbe de los mismos a partir del año 2001, no responde a explicaciones causales de una sola vía en las que se enfatizan, como responsables excluyentes de dicho deterioro, los retrasos en el pago de subsidios por parte del Estado.

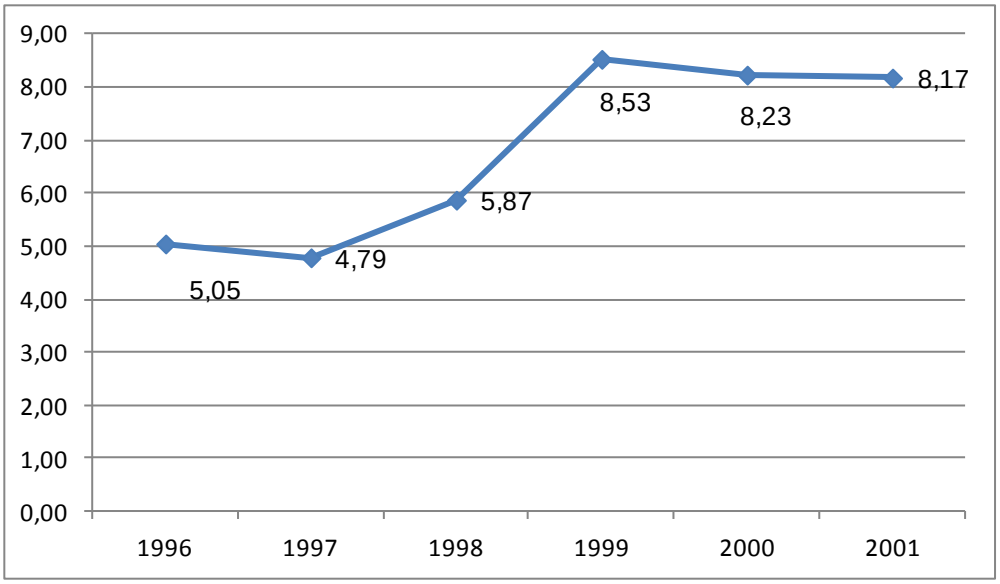
Por su parte, en lo relativo a la evolución de las quejas de los pasajeros ante la CNRT y en los concesionarios de la red, el aumento sostenido de las mismas no se corresponde con una representación exitista del modelo de concesión vigente en esos años[37]. Si bien cabe tener presente que el uso de determinados canales institucionales de procesamiento y regulación de las disconformidades depende de un conjunto de variables, las cuales no se agotan en el descontento que podría provocar la baja calidad de algunos aspectos del servicio, tampoco existe un divorcio

[36] La Defensoría del Pueblo de la Nación destaca en su informe del año 2000 que estos fueron los aspectos que recibieron mayor número de quejas por parte de los usuarios, junto al incremento de las tarifas y la falta de capacidad operativa del ente de control.

[37] Las investigaciones realizadas por FIEL sostienen que encuestas realizadas por los concesionarios para conocer la percepción de los pasajeros en relación a las mejoras en la calidad de los servicios, así como sus expectativas en relación al mismo, arrojan resultados positivos en lo que refiere a limpieza, seguridad y atención al cliente (FIEL, 1998:236). Lamentablemente estas investigaciones no indican cuáles son las encuestas o estudios que les permiten sostener dichas afirmaciones, ni presentan la información con mayores grados de desagregación, situación que podría apuntalar un argumento que contrasta con el que se sostiene en la presente tesis. Asimismo, estos argumentos contrastan con los desarrollados por la Defensoría del Pueblo de la Nación, ya que este organismo sostiene que los mismos aspectos a los que FIEL atribuye una percepción positiva por parte de los pasajeros, son los que recibieron mayor cantidad de reclamos en dicha organización.

entre ambas dimensiones de la acción humana (representación y acción). En este sentido el incremento de las quejas ante los organismos mencionados constituye un indicador válido (aunque no excluyente) en torno al desempeño de los concesionarios.

GRÁFICO N° 2: Evolución de la cantidad de quejas recibidas cada 100.000 pasajeros en los concesionarios y en la CNRT. Total de líneas ferroviarias de superficie del AMBA. Período 1996-2001.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, 2010.

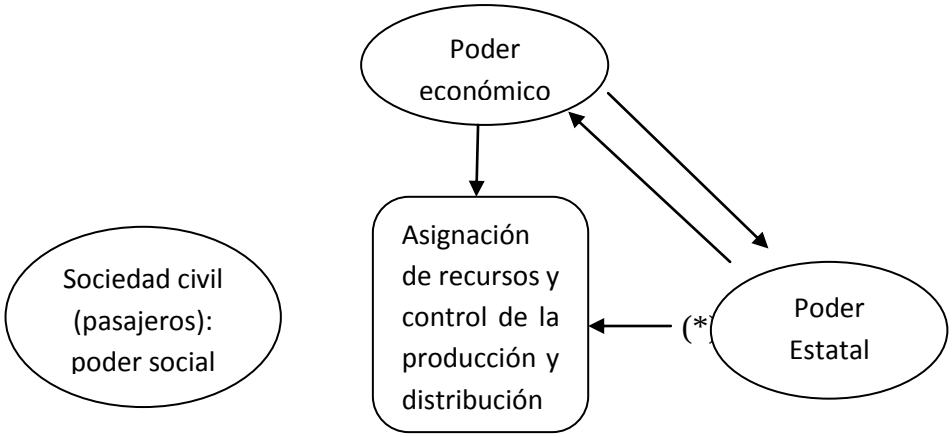
Los indicadores y argumentos presentados hasta el momento permiten sostener la hipótesis de que en el ámbito del transporte ferroviario de pasajeros, la etapa de auge neoliberal estuvo signada por una forma de regulación económica estatal que privilegió marcadamente las necesidades de las fracciones del capital que se beneficiarion con las transferencias de los servicios[38]. Los cuestionados y cuantiosos subsidios y la falta de transparencia en su aplicación,

[38] A partir de un enfoque de sociología económica se ha desarrollado en otros trabajos un argumento que sostiene que en este sector de actividad se conformó un *ámbito privilegiado de acumulación* (Castellani, 2002). Esta conceptualización hace referencia a un entramado de prácticas público-privadas que permiten la generación y

no dejan lugar a dudas sobre el principal origen de las ganancias obtenidas por los concesionarios. En este sentido uno de los principales hallazgos de las auditorías realizadas por la AGN ente 1993 y 2003, enfatizaba la combinación de crecientes subsidios estatales, el incumplimiento de los cronogramas de inversión por parte de los concesionarios y el aumento en el nivel de endeudamiento de los mismos como condición de posibilidad para que los concesionarios repartieran en concepto de pago de honorarios a sus accionistas, montos por encima de las utilidades netas de impuestos.

La configuración de poder resultante del funcionamiento del modelo dejó a los pasajeros en una situación de profunda indefensión, privados de la posibilidad de contar con canales eficientes que hicieran valer su derecho al acceso a un servicio público de calidad. El esquema propuesto por Wright grafica adecuadamente esta situación en la que el poder estatal regula al capital pero de una forma que favorece sistemáticamente al propio poder del capital (Wright, 2010: 100).

FIGURA N°1: Regulación económica del servicio de trenes urbanos a cargo del Estado capitalista



Fuente: El modelo inicial fue tomado de Wright, E., (2010:20), sin embargo los asteriscos indican modificaciones en el esquema del autor, titulado Regulación económica a cargo del Estado capitalista, para adecuarlo a la realidad de los trenes urbanos bajo el modelo de concesión implementado a inicios de la década del 90. La flecha que indica dirección desde el poder estatal hacia la asignación de recursos y control de la producción y distribución no se encuentra en el esquema original. Fue insertada para graficar que, en el caso de las concesiones, el Estado tiene participación en las acciones que se describen en esa glorieta.

sostenimiento de beneficios extraordinarios a las empresas que participan del sector. A respecto puede consultarse, entre otros, Pérez, V (2012).

En esta sinopsis se propone que los pasajeros no pudieron dotarse de ningún poder social que les permitiera incidir sobre la forma de organización del servicio. Su falta de relación con las empresas y con el Estado, grafica esta situación. Podría contra-argumentarse a esta proposición que la reforma constitucional de 1994 constituyó un avance en este sentido, con la promulgación de los derechos considerados del tercer tipo (usuarios y consumidores) y la creación de la figura del Defensor del Pueblo de la Nación, así como también, la disposición de que los usuarios y consumidores debían formar parte de los entes reguladores de los servicios públicos privatizados. Sin embargo, lo formal no explica lo real y lo cierto es que la falta de empoderamiento de los pasajeros es un rasgo que continúa hasta la actualidad.

Las flechas en el doble sentido entre poder económico y poder estatal, que indican la hiperfuncionalidad del Estado en relación a los intereses de los grupos que se hicieron cargo de la explotación de los servicios, queda cabalmente planteada por un funcionario de la Oficina Anticorrupción, quien en relación al funcionamiento de los organismos de control durante la administración menemista, señalaba: "Carlos Menem hizo muy bien los deberes internacionales. Su ordenamiento del Estado podrá ser deficiente, perfectible, pero de manera general no fue malo. El problema es que cubrió todos los cuadros con funcionarios fieles" (Le Monde Diplomatique, diciembre de 2009). En correspondencia con este rasgo general, ya se ha mostrado que, en el caso de los trenes urbanos, la ineficacia e ineficiencia del ente regulador así como la convergencia de intereses entre la Secretaría de Transporte y los concesionarios ferroviarios, constituyeron condiciones propicias para que los concesionarios se desenvolvieran en espacios de escaso y hasta nulo riesgo empresario.

4. Los trenes urbanos en un nuevo contexto. La emergencia Ferroviaria: 2003-2010

El contexto de emergencia ferroviaria declarada por decreto en noviembre del año 2002 y vigente hasta el momento de cierre de esta investigación, vino a legitimar y potenciar la lógica dominante que había asumido el modelo durante la década previa, en tanto legalizó la introducción de mínimas mejoras en el sistema y relegó las pautas de calidad extinguiendo los

estímulos para mejorar los servicios. Por ejemplo, previo a la emergencia ferroviaria los concesionarios podían gestionar la posibilidad de incrementos tarifarios a condición de que los indicadores de calidad presentaran una adecuada performance. En este nuevo contexto se anulaba esta posibilidad y a la vez que se congelaban las tarifas se preveían nuevas compensaciones financiadas por medio de un fondo proveniente de una tasa sobre la venta domestica de gasoil (Decreto 652/2002)[39]. Hasta el año 2003 el monto de esta compensación dependió de la cantidad de pasajeros transportados por cada concesionario y de lo recaudado por dicha tasa sobre el gasoil, pero a partir de ese año, por Resolución 126/2003, el criterio de la cantidad de pasajeros fue reemplazado por el de los costos de explotación que pudiera justificar cada operador. Con esta operación, el método para el cálculo del monto de los subsidios que le correspondía a cada concesionario pasó a ser mucho más discrecional.

Más allá de que objetivamente los subsidios a los ferrocarriles metropolitanos tengan importantes implicancias en lo que hace a la protección del poder adquisitivo de los pasajeros del sistema[40], en la medida en que las erogaciones estatales no se vieron reflejadas en la introducción de mejoras en la calidad de los servicios, profusos cuestionamientos provenientes desde diversos sectores sociales y políticos comenzaron a gravitar cada vez con mayor presencia en la agenda mediática. De forma creciente las prácticas empresariales dirigidas a aumentar las ganancias de los concesionarios pasaron a ocupar un lugar destacado en titulares y notas, situación que, en nuestra hipótesis, coadyuvó a la generación de sentimientos de injusticia entre los pasajeros. Sobre todo si se tiene en cuenta que algunos medios de comunicación, y también sectores políticos adversos al partido de gobierno, plantean como "exorbitantes" las erogaciones estatales destinadas al mantenimiento de la red ferroviaria. Esta situación se refleja en las apreciaciones de una de nuestras entrevistadas:

> Si no te acordás que Telenoche [nombre del noticiero de un canal de televisión] había sacado un informe hace tiempo. Siempre lo mismo, no cambia nada. Reciben una cantidad de subsidios impresionantes (…) ¿Y qué hacen con eso? Se lo reparten entre los mismos pocos de siempre. Si no viste que nunca cambia nada acá (Mujer, 37 años, suboficial de la policía, mayo de 2007. Estación Constitución).

[39] La tasa a la venta domestica de gasoil constituye un fideicomiso con distintos subsidios al sector transporte entre los cuales se encuentra el SIFER (Sistema Ferroviario Integrado).

[40] Un trabajo de Miguel Bein señala que la eliminación de los subsidios a los ferrocarriles de pasajeros del AMBA implicaría un alza en las tarifas del orden del 500% (Diario Página 12, 8/01/2011).

En el contenido representativo del pensamiento de esta pasajera se destacan dos características centrales que se repetirán en muchas de nuestras entrevistas: importantes subsidios estatales, los cuales tienen como destino el beneficio privado de los concesionarios. En la misma línea, otro usuario de la línea Sarmiento realizaba la siguiente reflexión en relación al mismo tema:

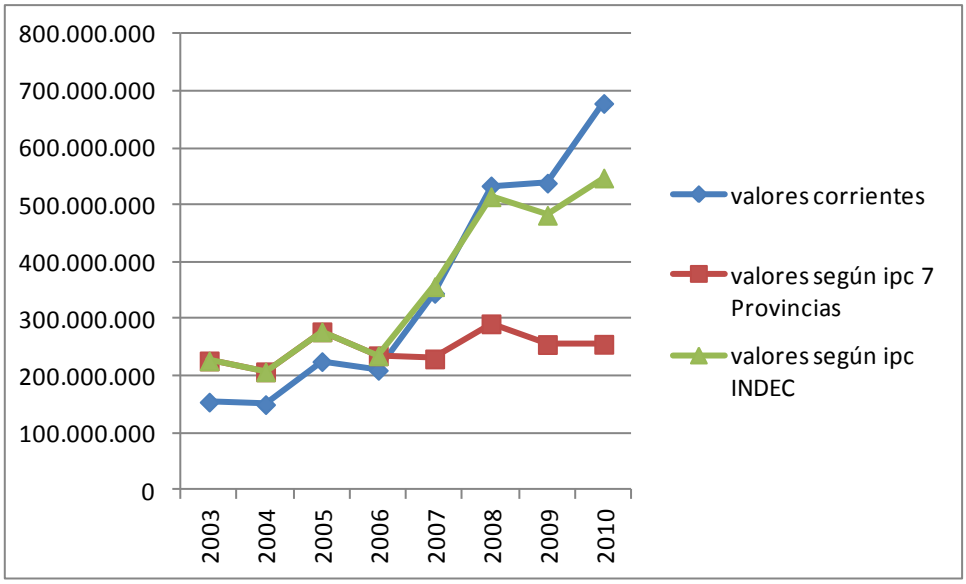
> O sea, si uno toma el tema de los subsidios como una pérdida del Estado, sale lo mismo, nada más que el servicio es peor, se perdieron treinta mil kilómetros de vías férreas. Si una empresa agarra un servicio deficitario es porque la empresa busca rentabilidad. No busca calidad de servicio, no busca beneficio social, busca rentabilidad. ¿Cómo busca, como consiguió rentabilidad? Con los subsidios, nada. Y dando un servicio de mierda, no prestando un servicio, despidiendo empleados. (Varón, 28 años, profesor de educación física, 2007. Estación de Haedo).

Los subsidios al transporte ferroviario de superficie durante el período de la Emergencia Ferroviaria crecieron sostenidamente hasta alcanzar, al cierre del período de esta investigación, un monto que superaba los 600 millones de pesos, medidos en valores corrientes. Si se atiende al crecimiento de la inflación entre 2003 y 2010, los datos oficiales tienden a confirmar la representación generalizada en torno a un crecimiento muy fuerte de las erogaciones estatales destinadas a sostener el funcionamiento de la red ferroviaria en los años considerados. Con base en dichos datos, la relación inversa entre crecimiento de los subsidios y calidad de los servicios, sirve de apoyo empírico a los sentimientos de injusticia que se desarrollan entre los pasajeros. Sin embargo, debe considerarse que el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, ente oficial encargado de medir la inflación, fue intervenido por el gobierno en el año 2007 y que, con dicha medida, fue afectada la confiabilidad del índice en cuestión. De modo que si se analiza la evolución de los subsidios al sector teniendo en cuenta el crecimiento de la inflación según indicadores no oficiales, el calificativo de "exorbitante" no pareciera ser el más adecuado[41]. Por el contrario, pareciera ser que el monto de los subsidios se mantiene relativamente constante (con débiles incrementos o decrecimientos según el año que se considere) acompañando la

[41] En este trabajo se sostiene la tesis según la cual el índice de precios al consumidor elaborado por el INDEC no puede considerarse un indicador confiable desde que el organismo fue intervenido en el año 2007. En tal sentido se utiliza el que elabora el Centro de Investigación y Formación de la República Argentina (CIFRA), dependiente de la Central de Trabajadores Argentinos (CTA), que además coincide con los datos arrojados por otras mediciones tales como las del Centro de Estudios para el Desarrollo (CENDA), organismo que lamentablemente dejó de publicar dichas mediciones cuando, en el año 2011, uno de sus investigadores asumió responsabilidades como funcionario público del gobierno.

evolución de dicho índice. En suma, si se consideran los datos del INDEC, se puede sostener que los subsidios al transporte ferroviario de pasajeros crecieron poco más de 141% en el período considerado, pero si se toman datos no oficiales respecto al crecimiento de la inflación, dicha variación se encuentra cercana al 13%[42].

GRÁFICO N°3: Evolución del monto de los subsidios destinados a la red metropolitana de trenes de superficie, en valores corrientes y a precios constantes del año base del IPC INDEC y del IPC "7 Provincias" desde 2007. Período: 2003-2010.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Secretaría de Transporte de la Nación, 2010. http://www.transporte.gov.ar/content/subsidios-sifer/, INDEC (2012) y CIFRA-CTA (2012).

CUADRO N°2: Monto de los subsidios destinados a la red metropolitana de trenes de superficie del AMBA, a valores corrientes y a precios constantes del año base del IPC "7 Provincias" e IPC INDEC. Período 2003-2010.

[42] Lo anterior muestra las contradicciones que generan determinadas medidas de política económica, las cuales por un lado pueden resultar favorables a determinadas obligaciones, al tiempo que sirven de base a la propagación de sentimientos de injusticia por otro.

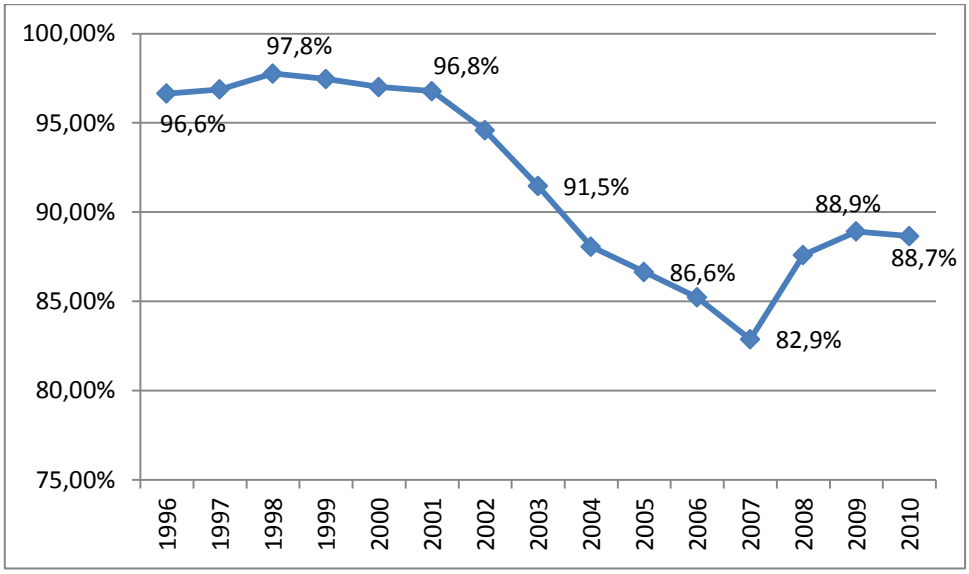
Año	Precios corrientes	IPC (7 provincias)	IPC (indec)
2003	154.298.920	226.549.696	226.549.696
2004	149.899.329	207.442.685	207.442.685
2005	225.356.463	277.636.533	277.636.533
2006	210.030.693	235.576.886	235.576.886
2007	345.065.023	230.043.349	356.801.288
2008	533.672.889	291.624.530	514.581.900
2009	538.464.909	255.317.643	482.106.642
2010	678.284.475	255.763.377	547.489.285

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Secretaría de Transporte de la Nación, 2010, http://www.transporte.gov.ar/content/subsidios-sifer, INDEC (2012) y CIFRA-CTA (2012).

Más allá de las discusiones sobre nivel de crecimiento de los subsidios destinados al sector, las mismas no invalidan el argumento que se ha sostenido sobre la falta de transparencia en la aplicación de dichos montos. En la hipótesis que aquí se sostiene, los incumplimientos en torno a los planes de inversión, así como la falta de mantenimiento del sistema, son los que explican en mayor medida los problemas que afectarán al sector durante todo el período signado por la Emergencia Ferroviaria.

Entre los principales problemas que emergerán de esta nueva etapa se destacan las demoras e impuntualidad de los servicios. Cabe resaltar que el derrotero de estas variables tiene particular importancia en esta investigación pues su performance constituirá, como se verá más adelante, una importante fuente de tensión para los pasajeros del sistema. Nótese en el gráfico que se presenta a continuación, la debacle que desde el año 2001 afecta a la regularidad relativa de los trenes y su profundización en los años subsiguientes. El indicador mostrará signos de recuperación recién a partir del año 2008 aunque sin llegar a los estándares alcanzados previo a la crisis del 2001.

GRAFICO N°4: Evolución de los indicadores de regularidad relativa de los servicios (trenes puntuales sobre trenes corridos). Total de líneas ferroviarias de superficie del AMBA. Período: 1996-2010.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT (2010).

Como se ha mencionado más arriba, esta problemática se encuentra fuertemente relacionada a la falta de inversión en infraestructura y mantenimiento del material rodante. Los trenes se demoran porque corren a menor cantidad de kilómetros por hora de lo que lo harían bajo condiciones de mantenimiento adecuadas, debido al mal estado de las vías en varios tramos del trazado y a diversos problemas en la infraestructura de los servicios.

Al deterioro de los indicadores reseñados, el período abierto a inicios de 2003 sumará el problema del hacinamiento en los vagones como resultante de la recuperación de la venta de pasajes luego de la brusca caída que experimentó el conjunto del sistema concomitantemente a la agudización de la crisis que estalló en el 2001 y del insuficiente incremento de servicios y coches en las formaciones. Aunque el sistema no logrará alcanzar la cantidad de pasajes vendidos previo a la crisis -exceptuando las líneas Sarmiento y Urquiza que superarán la venta de pasajes de sus mejores años (1998 y 1999 respectivamente)- del período emergerá una representación compartida por la mayoría de los pasajeros: "Viajamos peor que las vacas" o la más benévola, "Viajamos como ganado".

Para demostrar la gravedad del caso, una foto ilustra claramente la situación de viaje de los pasajeros del ferrocarril:



La fotografía corresponde al servicio de la línea San Martín, una de las más afectadas por este problema[43]. No obstante, cabe resaltar que el hacinamiento en los vagones no será una dificultad excluyente de esta línea. En nuestra encuesta a pasajeros realizada en el año 2010, el hacinamiento ocupó el segundo lugar entre los principales problemas del servicio que mencionaron los encuestados de las líneas Roca y Sarmiento (Encuesta TCS: 2010).

La precaria situación de viaje de los pasajeros, colgados de las puertas o sentados sobre los techos de las formaciones, ocasionará numerosos accidentes fatales. La envergadura del problema tuvo, como uno de sus correlatos, la creación de una organización social autodenominada "Agrupación de Familiares y Víctimas del Ferrocarril". La misma ha realizado numerosas acciones pidiendo justicia por las víctimas de accidentes ferroviarios. Sus integrantes sostienen que existe una política por parte de las empresas tendiente a no asumir la responsabilidad por las víctimas de los accidentes. Durante un acto convocado por la agrupación[44], una de sus

[43] La gravedad del problema en la línea San Martín llevó a que en mayo del año 2004 la CNRT dispusiera que ningún tren saldría de la estación hasta tanto los pasajeros no se encontraran en su interior. El día anterior a la disposición de la medida un hombre había caído al intentar subir a un tren en movimiento (Diario La Nación, 11 de mayo de 2004, edición impresa).

[44] El acto se realizó el martes 22 de julio de 2008 a las 19hs. en la estación terminal de Constitución. En el mismo se convocaba a una "marcha contra el olvido". En esta oportunidad la organización reclamaba justicia por las muertes de sus seres queridos en accidentes ferroviarios y pedían que se implementen medidas de seguridad. Como modo de sumar a la actividad a los pasajeros que transitaban por la estación, habían colocado una pantalla a la entrada de uno de los andenes en la cual proyectaban un video "denuncia-documental" en memoria de las víctimas. Las imágenes proyectadas correspondían a accidentes ferroviarios e incluían entrevistas a familiares de las víctimas. Los entrevistados responsabilizaban al Ministro de Planificación, Julio De Vido y al entonces Secretario de Transporte, Ricardo Jaime por las malas condiciones del servicio. La actividad se complementaba con una "galería de fotos" en la cual se habían colocado los retratos de algunas de las víctimas de accidentes, adornados con cruces y velas. Paralelamente a la proyección del video una integrante del grupo pedía a los pasajeros que transitaban por la estación, que firmen un petitorio para exigir la implementación de medidas de seguridad.

organizadoras sostenía que un modo que tienen las empresas de disminuir su responsabilidad frente a la ocurrencia de estos accidentes es discutir la carátula de los casos. Según esta entrevistada, las empresas argumentan que en la mayoría de los accidentes no existen elementos suficientes para determinar si se trata de "suicidios", "negligencia" o efectivamente "accidentes" sobre los que les cabe alguna responsabilidad y que por lo general, tienden a inculpar a los pasajeros por no adoptar medidas de seguridad adecuadas cuando utilizan el ferrocarril.

En sintonía con el relato de la entrevistada, hacia 2004, luego de que la Secretaría de Transporte difundiera las estadísticas de accidentes ocurridos entre 1997 y 2003 -14.000 entre fallecidos y lesionados - el vocero del concesionario Trenes de Buenos Aires argumentaba que la principal causante de dichos accidentes era "la imprudencia de las víctimas", la cual explicaba el 90% de los casos. (Diario La Nación, 13 de mayo de 2004, Edición impresa).

Los problemas expuestos no serán los únicos. Los informes anuales realizados por la Defensoría del Pueblo de la Nación en relación a la situación de los ferrocarriles urbanos aportan elementos contundentes para comprender la profunda disconformidad de los pasajeros con las condiciones de viaje. Vale la pena reproducir algunos fragmentos del Informe correspondiente al año 2003, sobre el estado de las estaciones ferroviarias pertenecientes a la empresa Transportes Metropolitanos General Roca, ramal Constitución-Ezeiza:

- Respecto a los servicios sanitarios, cabe señalar que la gran mayoría carecía de la mínima y elemental higiene, lo que denota una dejadez y desprecio absoluto hacia los usuarios del servicio. Sobre este punto, es importante señalar que en la mayoría de los casos, los baños se encontraban cerrados (…) También es oportuno remarcar que resultó dificultoso conseguir las llaves, pues en la mayoría de las estaciones se ignoraba quién poseía las llaves, y en varias oportunidades se requirió la acreditación del personal de la Institución para abrir los sanitarios.
- La empresa parece preocuparse más por el control de ingreso y egreso de pasajeros que por la seguridad de éstos.
- En la Estación Gerli, las salas de espera se convierten en sanitarios como consecuencia del cierre de las instalaciones.
- En la Estación Temperley, los usuarios deben ascender al puente peatonal para observar dónde arribarán los trenes correspondientes a distintos destinos.
- En muchas estaciones las rampas para discapacitados no se encuentran en condiciones de ser utilizadas por los destinatarios (…)
- En el caso de la estación El Jagüel, cabe destacar que los baños se encuentran clausurados. Efectuadas las consultas del caso se estableció que dicha estación carece de agua desde hace aproximadamente tres años. Al intentar corroborar la información recabada, se tomó conocimiento de la inexistencia de algún encargado de la estación (Informe Anual Defensoría del Pueblo de la Nación, p.182).

El estado de la red ferroviaria durante el período de "emergencia" conjugará un conjunto de problemas de tal gravedad que, como se ha mencionado, ocasionarán en más de una circunstancia, la ocurrencia de accidentes que pondrán en riesgo la vida de los pasajeros. Descarrilamientos por vías sin mantenimiento, falta de señalización, material rodante en mal estado, deficiencias en el sistema de frenos de las formaciones[45], entre otros, serán moneda corriente durante esta etapa.

Los indicadores presentados hasta aquí sugieren, como rasgo general, que el período abierto por la emergencia ferroviaria vino a profundizar los problemas derivados de la lógica dominante que asumió la prestación del servicio desde su concesión a operadores privados. Como se ha mencionado en otra parte de este capítulo, la implementación de dicho decreto vino a legitimar la lógica desplegada por las empresas, suspendiendo los estímulos para mejorar los servicios y relegando las pautas de inversión. Por su parte, la orientación de la intervención económica estatal no hizo más que sostener los beneficios de las empresas operadoras mediante el mismo mecanismo de continuas transferencias en concepto de subsidios, cuyo destino y aplicación no fueron auditados por un mecanismo de control que operara en función de la defensa de los intereses de los pasajeros. En este sentido, el Estado continuó caracterizándose por ser hiperfuncional a los intereses de los empresarios privados del sector, aunque el profundo deterioro del sistema y la diversidad de problemas derivados de su forma de organización social, se convertirán, como se verá en el capítulo cuarto de esta tesis, en un problema social que demandará nuevas intervenciones que tendrán variadas consecuencias para los intereses de los pasajeros.

4.1 La dinámica del control estatal

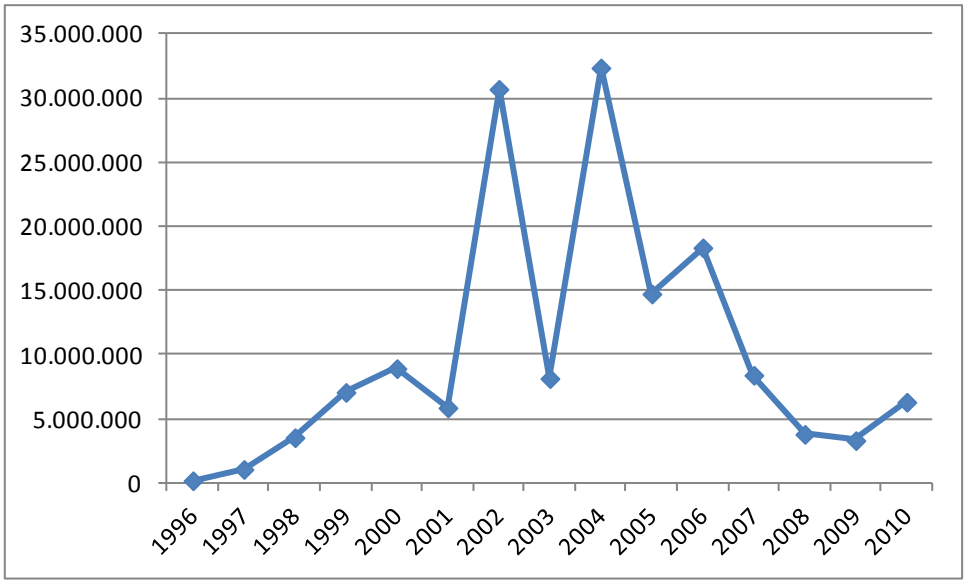
[45] Uno de los guardas de los talleres de la estación Castelar de la ex línea Sarmiento, refiere a este tópico con la siguiente descripción: "Los trenes se frenan solos. Te explico. Las formaciones son japonesas, marca Toshiba, de los años 50 y 60, a las cuales se le hicieron reformas que son verdaderos injertos. Por ejemplo, el sistema de frenos es electrónico y proviene de Brasil. ¡No hay ninguna posibilidad de que anden bien! No se complementan. De las 24 formaciones con que cuenta TBA (se necesitan 30 para prestar un buen servicio), 7 se remodelaron de esa forma. Una improvisación total. Al no tener una tecnología estándar, cuando los frenos se descompensan, la formación se clava. *Revista El Socialista* (en línea). (consulta: 10 de septiembre de 2008) Disponible en: <http://www.izquierdasocialista.org.ar/cgi-bin/elsocialista.cgi?es=113&nota=8>.

Un indicador formal de los incumplimientos contractuales de los concesionarios de la red es el monto de las sanciones económicas que aplica la CNRT[46] a cada concesionario. Sin embargo, la evolución del monto total de las sanciones en el período 2002-2010, muestra un comportamiento que no parece configurar ninguna relación de correspondencia con la evolución de los indicadores operativos presentados en apartados anteriores, los cuales recordemos, evidencian un derrumbe sin precedentes en la calidad de los servicios prestados por los distintos concesionarios de la red.

Si se considera la evolución de las penalidades aplicadas al conjunto de los concesionarios durante el período 2002-2010, el dato sobresaliente es la variabilidad en el monto total de las multas aplicadas.

GRAFICO N°5: Evolución del monto de las multas aplicadas por la CNRT a los concesionarios de la red ferroviaria del AMBA, a precios constantes según IPC "7 Provincias". Período 1996-2010.

[46] Este organismo fue intervenido en el año 2001 mediante el decreto 454/01, en el que se reconocían "falencias en su gestión". Desde entonces y hasta el cierre del período de esta investigación, su Interventor es designado por el Poder Ejecutivo. No obstante el cambio en el modo de designación de quien preside el organismo, un trabajador que desde hace muchos años se desempeña en el ente de control se refería a este tópico del siguiente modo: "Acá hemos tenido como interventor desde el amigo de Menem que iba a tomar mate con él cuando Menem estaba exiliado en Tandil, hasta el guitarrero Elmo Pérez… hemos tenido de todo. Por suerte desde hace dos años tenemos un interventor que es un profesional, que conoce más o menos el sector, que fue Ministro de Obras Públicas en la Provincia de Buenos Aires, que ya conocía el tema del transporte" (Trabajador de la CNRT, mayo de 2010).



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de Concesiones Ferroviarias, 2010, CIFRA-CTA (2012).

Durante los primeros años de explotación privada del servicio de trenes urbanos (1996-2001), el monto total de las multas fue mucho menor en relación al período posterior[47]. El rasgo de continuidad en toda la serie considerada (1996-2010), es la primacía de las sanciones relacionadas con la calidad de los servicios prestados, que explican prácticamente durante todos los años, el mayor porcentaje de las sanciones administradas por este organismo.

En los años 1996 y 1997, prácticamente la totalidad de las sanciones económicas correspondieron a multas por incumplimientos en torno a la calidad de los servicios (91,6% y 93,7% respectivamente). Y a partir del año 2002, más del 50% del monto total de las mismas estuvo relacionada a incumplimientos contractuales por este motivo. La excepción está dada por los años 1998 y 1999, donde otras causas de penalización adquirieron una cierta resonancia. Por ejemplo, en el año 1998 las falencias en el estado de las estaciones explicaron casi el 50% del monto total de las multas y el estado del material rodante, cerca del 40%. Estos guarismos apoyan la hipótesis de que los principales problemas que afectarán al servicio a partir del año 2002, no están relacionados de forma unívoca a la Emergencia Ferroviaria declarada en dicho año. Como se viene sosteniendo, el recorte en los gastos de mantenimiento, que debieron correr por cuenta de las empresas, constituye una de las prácticas centrales del incremento de sus ganancias.

[47] Para mayor detalle sobre este tema consultar Anexo III.

El año 2002 abre un período de fuerte incremento del monto de las penalidades aplicadas por el ente regulador. Así, la etapa comprendida entre los años 2002 y 2010 concentrará el 84% del monto total de las multas fijadas durante todo el período de explotación privada. En este lapso, las sanciones relacionadas con la calidad de los servicios explicarán, hasta el 2009, más del 60% del monto total de las sanciones, superando en algunos años el 80% del total.

Sin embargo y tal como se evidencia en el gráfico que se muestra más arriba, luego de los importantes valores que asumieron las sanciones a los concesionarios de la red metropolitana en los años 2002 y 2004, estos guarismos mostraron una importante tendencia a la caída que pareciera revertirse hacia el final del período (2010).

Algunos factores ayudan a comprender la alta variabilidad que muestra el indicador bajo análisis. La fuerte disminución del monto de las penalidades se encuentra asociada, entre otros factores, a las rescisiones de contratos en algunas líneas de servicios, ya que a partir de mediados de 2005 no se computan sanciones en la línea San Martín y luego, desde mediados de 2007, tampoco se cuentan para las líneas Roca y Belgrano Sur. Si se tiene en cuenta que estas líneas de servicios explicaban hasta el año 2005 más del 50% del monto total de las multas, llegando en 2004 a concentrar el 87% del total, se comprende en parte esta progresiva reducción de los valores punitorios. Como se ve en el cuadro que se presenta a continuación, la línea Roca ha sido la más penalizada en los primeros años de Emergencia Ferroviaria.

CUADRO N°3: Porcentaje de participación de cada concesionario en el monto total de las multas aplicadas por la CNRT. Período 2002-2010.

AÑO	TBA	METROVIAS	FERROVIAS	ROCA	SAN MARTIN	BELGRANO SUR	TOTAL EN
2002	26,3	8,3	0,6	56,4	5,8	2,5	20.168.130
2003	23,6	3,2	1,1	50,0	17,2	4,9	5.542.925
2004	10,5	2,3	0,2	27,9	39,0	20,1	23.383.927
2005	38,7	8,7	0,5	42,9	5,6	3,6	11.958.708
2006	56,7	8,3	0,5	31,8		2,7	16.346.730
2007	46,4	11,8	0,6	38,6		2,6	12.592.943
2008	64,9	34,0	1,1				6.930.440
2009	65,5	32,4	2,1				6.962.070
2010	74,6	23,9	1,4				16.691.021

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de Concesiones Ferroviarias, 2010.

Existe otro factor de suma importancia que permite comprender esta brusca disminución en los montos totales de las sanciones. Hasta el cierre del período de esta investigación, la Secretaría de Transporte de la Nación no había definido un régimen de penalidades para UGOFE, unidad que como se ha dicho, estuvo constituida durante este período por Metrovías, Ferrovías y TBA. De modo tal que ante posibles incumplimientos de la Unidad que se hizo cargo de las líneas de servicios que habían estado a cargo de Metropolitano S.A, la CNRT no contaba con herramientas que le permitieran intimar –más no sea formalmente- a las empresas a brindar un servicio acorde a lo pactado en los respectivos contratos de concesión[48].

Paralelamente, nótese que previo a la rescisión del contrato de concesión de la línea San Martín a Metropolitano, el grupo Trenes de Bueno Aires comienza a gravitar entre los más penalizados, ocupando el segundo lugar en 2005 para pasar al primero en 2006 –cuando Metropolitano aún operaba las líneas Roca y Belgrano Sur- y sostenerse en el podio hasta el final del período analizado.

Los principales motivos de penalización diferirán entre uno y otro concesionario. Mientras que la línea Roca comenzará explicando, en los primeros años de la Emergencia Ferroviaria, más del 60% del monto total de las multas relacionadas con deficiencias en la calidad de los servicios prestados, la empresa Trenes de Buenos Aires pasará a ser la más penalizada por este motivo sólo cuando se haya rescindido el contrato de la línea San Martín (2006) y por ende, no existan sanciones en esta línea de servicios. Nótese que hasta 2005, el concesionario Metropolitano concentró –con las tres líneas a su cargo- entre el 55% y el 92% del total de las multas referidas a la calidad de los servicios prestados.

CUADRO N°4: Participación de cada concesionario en el monto total de las multas aplicadas por la CNRT por deficiencias en la calidad de los servicios prestados, según año. Período 2002-2010.

[48] A pesar de que la Gerencia de Concesiones Ferroviarias de la CNRT nos proveyó la información para el análisis de los temas tratados en este apartado, lamentablemente no se ha podido conseguir una entrevista con un representante del área que nos permitiera obtener información adicional para la interpretación de los datos analizados, pues no he recibido respuesta a las cartas y contactos realizados por este motivo.

Calidad de los servicios	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TBA	24,25	14,78	6,20	35,62	59,55	46,11	57,48	61,84	56,13
Metrovias	4,18	3,04	2,13	8,87	6,46	12,40	42,26	37,36	43,77
Ferrovías	0,35	0,09	0,01	0,15	0,27	0,11	0,26	0,80	0,11
Roca	63,29	60,52	27,27	47,91	32,51	40,06	0,00	0,00	0,00
San Martín	5,84	20,30	42,73	5,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Belgrano Sur	2,10	1,26	21,66	2,10	1,21	1,32	0,00	0,00	0,00
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de Concesiones Ferroviarias, 2010.

Por su parte, el concesionario TBA explicará durante todo el período analizado, el mayor porcentaje de las multas referidas al estado del material rodante, rasgo que se halla en consonancia con las reiteradas denuncias de los trabajadores de este servicio acerca del estado obsoleto y falta de mantenimiento de las formaciones.

CUADRO N°5: Participación de cada concesionario en el monto total de las multas aplicadas por la CNRT por estado del material rodante, según año. Período 2002-2010.

Material rodante	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TBA	44,76	45,71	40,38	45,14	51,16	56,19	95,48	92,89	94,25
Metrovias	3,25	0,00	0,48	0,87	0,88	0,93	1,86	2,19	2,02
Ferrovías	2,44	3,04	0,17	1,36	1,33	2,06	2,66	4,93	3,73
Roca	31,25	24,56	35,89	33,41	38,98	36,31	0,00	0,00	0,00
San Martín	11,14	15,72	12,83	9,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Belgrano Sur	7,16	10,98	10,25	9,40	7,64	4,51	0,00	0,00	0,00
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de Concesiones Ferroviarias, 2010.

Más allá de las definiciones formales y de la diferencia en la magnitud de las penalidades recibidas por cada concesionario, cabe resaltar que aunque la CNRT haya aplicado formalmente numerosas sanciones a las empresas del sector, el mecanismo sancionatorio no parece haber promovido ningún cambio sustantivo en los patrones de comportamiento de las empresas, si se considera la performance de los indicadores operativos de calidad analizados. ¿A qué se debe esta falta de efectividad de las sanciones negativas? Una de las causas puede encontrarse en su inexistente materialización. Con frecuencia, las sanciones económicas aplicadas por el ente de control se han visto diluidas en posteriores negociaciones entre los concesionarios y la Secretaría de Transporte. Un ejemplo en este sentido lo encontramos en las declaraciones de un informante clave de la CNRT, quien explicaba que una práctica corriente de las empresas consistía en apelar

las decisiones del ente regulador y negociar a posteriori con la Secretaría de Transporte los montos adeudados en función de los "debe y haber", relacionados con el pago del canon que las empresas deben pagar a la Nación por tener a su cargo la explotación de los servicios, las multas adeudadas y el monto de los subsidios que la Secretaría de Transporte destina para el funcionamiento de la red ferroviaria. Este técnico nos decía:

> Lo máximo que puede hacer la CNRT es multar a la empresa y hasta cierto punto, la parte automotor sí, la parte ferroviaria no. Ellos [el sector que tiene a su cargo la aplicación de las sanciones] elevan las multas pero quien termina multando es la Secretaría de Transporte que es organismo de alzada. Si la empresa concesionaria no paga la multa que impuso la CNRT entonces recurre a la Secretaría de Transporte que es quien tiene la decisión última de si tiene que pagar, entonces se negocia una diferencia entre el canon y la multa.

En suma, muchas de las deficiencias del ente de control pueden explicarse por sus fallas intrasistémicas (insuficiencia y falta de capacitación del personal, ineficiente organización del trabajo, etc.), no obstante, el contexto o en otras palabras, las condiciones de contorno en las que opera el mismo, son las que le imprimen el carácter virtual que se le ha atribuido desde sus orígenes.

4.2 La lógica del modelo de concesión durante la Emergencia Ferroviaria

El 25 de mayo de 2003 Néstor Kirchner asumía la Presidencia de la Nación. En sus discursos de campaña el tema ferroviario había tenido un lugar destacado. En un comunicado entregado a la prensa había expresado su deseo de que:

> los argentinos recuperen la dignidad de tener ferrocarriles que nos transporten como personas y no como ganado [y había sostenido que] no se puede aceptar que tengamos trenes concesionados por los cuales el Estado paga subsidios, que no cumplen con el servicio que le deben brindar a la gente. (Diario Río Negro, 9 de febrero de 2003).

Con este espíritu, que trascendía el caso de la concesión de los trenes urbanos y abarcaba al conjunto de las relaciones entre el Estado y las empresas que habían sido privatizadas en los primeros años de la década del 90[49], una de las primeras medidas implementadas al asumir la

[49] En términos generales, la etapa que se abrió con la asunción de Néstor Kirchner a la presidencia de la Nación en mayo de 2003, avanzó progresivamente en un replanteo de la relación Estado-privatizadas-ciudadanía. Azpiazu (2005) enfatiza como indicador en este sentido, la elevación al Congreso, en agosto de 2004, de un Proyecto de Ley de Régimen Nacional de Servicios Públicos, así como las reestatizaciones de algunas empresas de servicios públicos (Correo, Agua y Saneamiento y Aerolíneas Argentinas).

Presidencia de la Nación fue transformar a la Comisión de Renegociación de Contratos de Obras y Servicios Públicos creada en 2002, en la Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN). En este marco fue creado un equipo técnico a cargo del análisis de los contratos con las empresas del sector, el cual tenía entre sus funciones la revisión del cumplimiento de los compromisos empresarios, el funcionamiento de los entes de regulación y la elaboración de un marco general de funcionamiento y regulación de los servicios.

No obstante los intentos en avanzar en este sentido, la renegociación de los contratos con las empresas prestatarias del sector ferroviario quedó inconclusa. Nuevamente y al igual que en la etapa precedente, las negociaciones entre funcionarios y representantes empresarios estarían marcadas por diversos cuestionamientos a la falta de transparencia y por pujas en torno de la aplicación de los aumentos de tarifas (Felder, 2009).

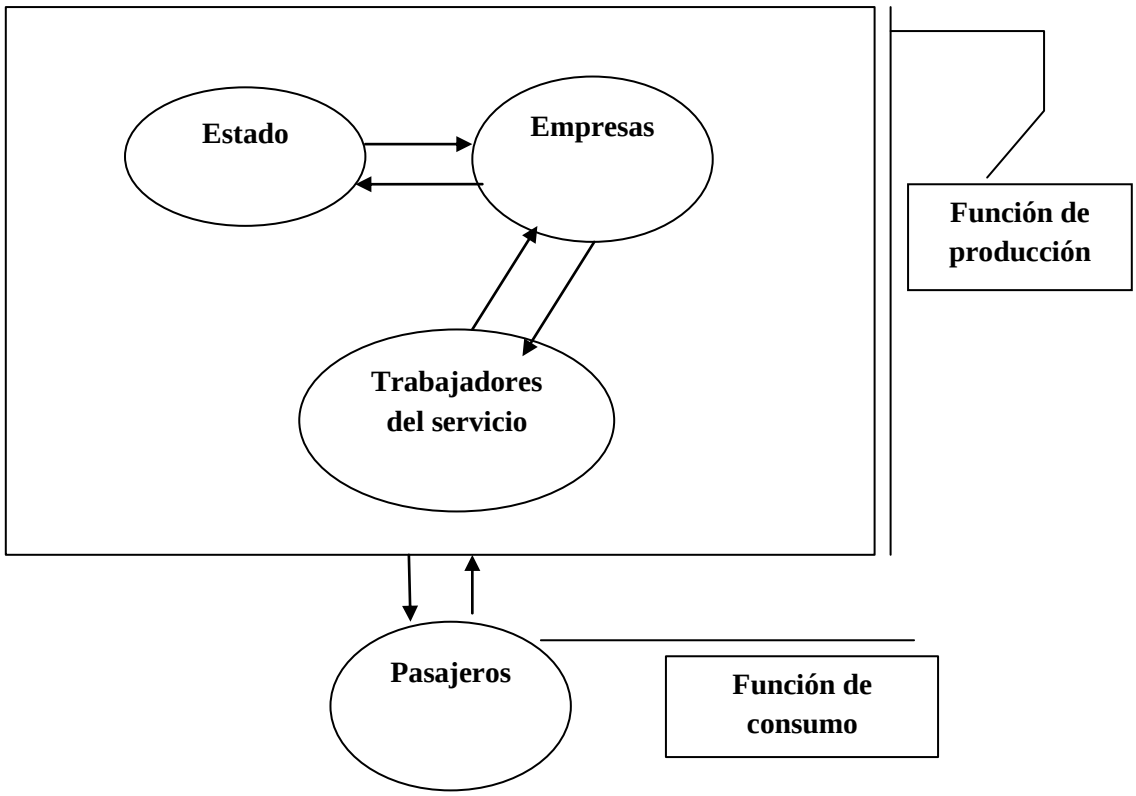
Como se ha mostrado en apartados precedentes a partir del análisis descriptivo de distintos indicadores, la etapa abierta por la Emergencia Ferroviaria profundizó los rasgos más negativos de la prestación de los servicios al combinar el sostenimiento de cuantiosas erogaciones estatales en concepto de subsidios, con un deterioro progresivo de la calidad de los servicios ¿Pero cuáles fueron las relaciones concretas entre los principales actores del sistema, que posibilitaron este cuadro de situación? Seguidamente se analizará este problema a partir de un abordaje sistémico del servicio de trenes urbanos.

Resulta fructífero para el análisis comenzar por determinar cuál es el carácter del bien que se produce. Toda la legislación relativa al servicio de trenes urbanos acuerda en su tratamiento como "servicio público". La producción social de tales tipos de servicios se caracteriza, por lo general, por perseguir un objetivo social. Como en la mayoría de los casos se trata de servicios que son utilizados por las personas de rentas más bajas, su provisión debe tener en cuenta el criterio de equidad, calidad, menor precio. Según los lineamientos del Banco Mundial, que han servido para construir los marcos generales de la concesión de los servicios ferroviarios de pasajeros, "una obligación de servicio público es un deber del operador de un servicio para asegurar que cualquier persona dentro de un área determinada tenga acceso a un nivel mínimo de servicio, con una calidad adecuada y un precio razonable" (Banco Mundial, 2003:41). En el caso de los ferrocarriles urbanos, ya se ha hecho mención a que en los respectivos contratos de concesión se había establecido que la provisión de dicho servicio debía realizarse a partir de la

búsqueda de un equilibrio entre servicios eficientes, tarifas adecuadas a las necesidades de la población y menor subsidio a los entes explotadores de los mismos. También se agregaba que dicho servicio debía prestarse teniendo en cuenta las necesidades de su principal destinatario (los pasajeros) en condiciones de eficiencia y confiabilidad, seguridad y comodidad.

Ya se ha mostrado con suficiente detalle en el capítulo presente, que las metas enunciadas finalmente no fueron alcanzadas. Veamos ahora las relaciones concretas que posibilitaron este cuadro de situación a partir de introducir un esquema analítico que permita establecer las principales relaciones estructurantes del servicio de trenes urbanos concesionado a operadores privados. A medida que se vaya avanzando hacia este objetivo se irán introduciendo los cambios que afectaron al modelo de concesión inicial, atendiendo a las transformaciones que dichos cambios supusieron para las principales relaciones estructurantes del sistema. En la figura que se presenta a continuación se formalizan dichas relaciones entre los elementos principales del sistema bajo análisis, a saber: el Estado, las empresas, los trabajadores y los pasajeros.

FIGURA N°2: Principales elementos que interactúan en la forma de organización social del servicio de trenes urbanos.



Estado, empresas y trabajadores, configuran el sistema de producción del servicio, esto es, la función de producción. Los pasajeros detentan la función de consumo. Como se verá, la forma en que se organiza socialmente la prestación del servicio genera una tensión entre función de consumo y función de producción.

Cada uno de los elementos que componen el sistema constituye un subsistema susceptible de ser analizado como una totalidad estructurada por relaciones entre múltiples elementos, en otro nivel de estudio. Así, en el capítulo siguiente se analizará esa totalidad caracterizada como "los pasajeros de trenes urbanos" identificando las principales relaciones estructurantes de ese agregado humano, aunque poniendo el énfasis en las formas de disconformidad con el servicio protagonizadas por los mismos. En cuanto al concreto "los trabajadores", si bien se describirán los principales rasgos que caracterizan la relación entre estos y el resto de los elementos del sistema, no se abordarán en profundidad sus elementos estructurantes en tanto colectivo/s organizado/s, ya que a los fines de esta investigación interesa focalizar en las relaciones entre aquellos elementos que tienen responsabilidad en la toma de decisiones en relación a la forma en que se organiza socialmente la prestación del servicio. No obstante, debe considerarse que un conjunto de acciones protagonizadas por trabajadores del servicio incidirán en la forma de organización del mismo, tanto a través de su relación con el Estado como con las empresas prestatarias. Ellos son parte de la función de producción, no sólo porque aporten la fuerza de trabajo necesaria para producir el servicio, sino porque, entre otros factores, el tipo de relaciones que las cúpulas sindicales han establecido con diversos sectores del aparato del Estado y con las empresas, han ubicado a estas en un lugar de decisión en relación a la forma como se organiza el servicio. Por último, muchas de las acciones de lucha que por diversos motivos fueron protagonizadas por distintas fracciones de trabajadores, no sólo han incidido en la asignación de recursos por parte del Estado y las empresas, provocando reorganizaciones en los elementos estructurantes del sistema, sino que también provocaron, en más de una circunstancia, un incremento de las tensiones emergentes entre función de producción y función de consumo, coadyuvando al aumento de la disconformidad de los pasajeros con las condiciones de prestación del servicio. Estos aspectos serán analizados más adelante. Por lo demás, el estudio de la dinámica que asume el subsistema "los trabajadores" se dejará fuera de esta investigación, no sólo porque como sugiere Rolando García (2006), ningún estudio puede abarcar la totalidad de

las relaciones de un sistema, sino porque la complejidad que asume ese entramado de relaciones merece la realización de una investigación específica que trasciende los objetivos de esta tesis.

- Las relaciones entre Estado y empresas prestatarias:

A lo largo de este capítulo se viene sosteniendo que las relaciones entre el Estado y las empresas prestatarias de los servicios ferroviarios de pasajeros muestran una configuración de poder en la cual la regulación estatal ha resultado hiperfuncional a los intereses de las empresas. Las flechas en el doble sentido que se muestran en la figura N°2 pretenden graficar, no sólo que se trata de una forma interpenetrada de producción, en tanto combina elementos capitalistas y estatistas para su realización, sino que existe una retroalimentación –teleológica y teleonómica- entre ambos subsistemas de la que resultan las características particulares que asuma ese modo productivo.

Pasemos a analizar las especificidades de este modelo productivo Comencemos delimitando las características que diferencian el modo de producción capitalista del estatista, en una empresa productiva particular[50]. Como formas puras y en tanto formas alternativas de organizar las relaciones de poder mediante las cuales se distribuyen, controlan y usan los recursos económicos, capitalismo y estatismo difieren en los siguientes caracteres:

> El capitalismo es una estructura económica en la que los medios de producción son de propiedad privada, por lo que la asignación y uso de los recursos para diferentes finalidades sociales se lleva a cabo mediante el ejercicio del poder económico. Las inversiones y el control de la producción son el resultado del ejercicio del poder económico del que disponen los propietarios del capital.
> El estatismo es una estructura económica en la que los medios de producción son propiedad del Estado, por lo que la asignación y uso de los recursos para diferentes finalidades sociales se lleva a cabo mediante el ejercicio del poder estatal. Los funcionarios del Estado controlan el proceso de inversión y producción mediante determinados mecanismos estatal – administrativos. (Wright, 2010: 92)

Pero el sistema de producción del servicio de trenes urbanos conforma una totalidad estructurada con base a elementos de ambos sistemas económicos, se trata de una forma de producción capitalista-estatal. Los medios de producción son de propiedad estatal y son entregados en concesión a capitalistas privados para la operación del sistema. La planificación de las inversiones corre por cuenta tanto del Estado como de las empresas,

[50] Como señala Wright en este punto debe evitarse caer en una confusión entre niveles de análisis. La producción capitalista estatal no debe confundirse con Estado capitalista, pues aquí se abordan las características de las empresas productivas organizadas por el Estado y no a los aparatos políticos como cortes, policía, aparatos de policía exterior, cuerpos legislativos, etc. (2010:200).

pero los recursos para la ejecución de las mismas son aportados por el Estado, quien a su vez debe controlar que se cumpla el proceso de efectivización de las mismas. Por su parte como en toda empresa capitalista, la dirección del proceso de trabajo, así como la contratación de mano de obra, es potestad de los concesionarios privados. En cuanto al mecanismo de apropiación del excedente de trabajo, constituye un híbrido que combina contratación de trabajo asalariado con explotación impositiva del conjunto de la sociedad, la cual se concreta a partir de la asignación de subsidios a las empresas para la producción del servicio.

Nótese la adecuación del sistema productivo aquí analizado con las características de una empresa productiva organizada por el Estado.

> [En estas empresas] el Estado es dueño de algunos medios de producción pero todavía hay un mercado libre para la fuerza de trabajo y los bienes. Como resultado de ello, el modo de explotación sigue siendo sustancialmente capitalista, girando en torno a la diferencia entre el valor de la fuerza de trabajo y el valor de los bienes que se producen en las empresas capitalistas estatales. Pero hay una modificación crucial: como el Estado es propietario de las empresas y por lo tanto no se rige completamente por los imperativos de la competencia comercial, la explotación directa de los trabajadores en las empresas capitalistas estatales se suplementa sistemáticamente mediante la explotación impositiva. Las empresas estatales no tienen que producir ganancias y por lo tanto es posible que el valor de los bienes que produzcan sea igual o menor al valor de la fuerza de trabajo empleada. Por ello puede que la explotación mediante los impuestos provea la compensación necesaria (2010: 200).

Ahora bien, en estos modelos de producción mixtos, híbridos, o más específicamente, interpenetrados, se destaca como un problema a desentrañar, cuál es el modo de producción que desempeña el rol dominante en esa empresa productiva, pues según sea la lógica que domine el conjunto del sistema, los conflictos y tensiones emergentes del mismo adquirirán un carácter diferente.

En lo que respecta a este estudio, se ha visto que lejos de existir una tensión entre ambas lógicas, la regulación estatal ha resultado hiperfuncional al interés de los concesionarios privados. De aquí que, durante mucho tiempo, no se haya gestado ningún conflicto entre los gobiernos del Estado y las empresas privadas, salvo alguna declaración pública por parte de aquéllos en relación al incumplimiento de las empresas, o de estas en relación al retraso en el pago de los subsidios por parte de aquéllos. Cuál fue la articulación concreta entre ambos actores ha sido suficientemente abordada a lo largo de todo el capítulo. Baste aquí volver a señalar sucintamente cuáles han sido las principales prácticas

de articulación público-privadas a lo largo del período, que han gestado un servicio con las deficiencias que se han mostrado:

- Crecientes subsidios estatales para sostener la prestación de los servicios.
- Ineficiencia de los organismos contralores.
- Colonización del ente de control.
- Incumplimiento de los programas de inversión.
- Retraso en la ejecución de los programas de inversión.
- Falta de mantenimiento de los servicios.
- Compras con sobreprecios por parte de los concesionarios.
- Diversos ilegalismos de las empresas prestatarias denunciados ante la justicia.
- Prácticas de corrupción de los funcionarios a cargo de la cartera de Transporte[51].

Por lo demás, el fuerte crecimiento experimentado por los grupos económicos que tienen a su cargo las concesiones ferroviarias de pasajeros, realizado a partir de importantes procesos de diversificación, sugiere que los concesionarios han redirigido el dinero destinado a subsidiar el sostenimiento de la red hacia sus negocios privados[52], desatendiendo el mantenimiento del servicio bajo análisis.

En suma, fue la convergencia de intereses entre los sectores del aparato estatal que tienen bajo su órbita la gestión de los servicios y las empresas prestatarias de los mismos, las que dieron origen a un sistema que se encuentra en un permanente equilibrio inestable, sometido a perturbaciones que se desarrollan en distintos elementos y niveles del sistema. Dichas perturbaciones ocasionarán en más de una ocasión distintas reorganizaciones a nivel del sistema, aunque queda a abierta la pregunta de si dichas reorganizaciones expresan una tendencia hacia un cambio estructural.

En lo que respecta a este estudio, las muestras más extremas de la inestabilidad de este sistema de producción vienen dadas por la emergencia de estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros, desencadenados a partir de la interacción del sistema con condiciones de contorno

[51] El ex Secretario de Transporte de la Nación, Ricardo Jaime, quien tuvo a su cargo dicha cartera en el período 2003-2009, fue procesado, entre otras causas, por viajar en vuelos pagados por el grupo Cirigliano, principal accionista de la empresa TBA.

[52] El desarrollo de este tópico demanda la realización de una nueva investigación que trasciende los objetivos de este trabajo. No obstante cabe señalarlo aquí, pues constituye uno de los mecanismos principales que ayudan a comprender el profundo deterioro del sistema ferroviario de pasajeros del AMBA.

que promueven su producción. Otro tipo de perturbación intrasistémica es la ocurrencia de "accidentes", entre los cuales se destaca el que ocurrió en la línea Sarmiento a cargo de Trenes de Buenos Aires, posteriormente al período que abarca esta investigación. En dicha circunstancia un evento producido en la terminal de trenes de Once, el 22 de febrero de 2012, dejó como saldo 51 víctimas fatales y más de 700 heridos[53]. Ambos tipos de perturbación han desencadenado diversas decisiones de gobierno, entre las cuales se destacan como las más radicales, las rescisiones de los contratos a Metropolitano S.A y Trenes de Buenos Aires, constituyendo una ruptura total de las relaciones entre el Estado y dichos grupos económicos en este sector. En el caso de los efectos derivados de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros, los mismos coadyuvaron a que se tomara dicha decisión en el caso del concesionario Metropolitano S.A., a pesar de que estallidos de este tipo sucedieron en varias líneas de servicios. Primero se efectivizó la rescisión en la línea San Martín, luego de que ocurrieran una serie de accidentes fatales y expresiones de disconformidad por parte de los pasajeros de la línea. Posteriormente se canceló el contrato en las líneas Belgrano Sur y Roca, a pocos días de que en esta última se desarrollara uno de los estallidos de hostilidad de mayor magnitud que tuvieron lugar durante el período de este estudio. Se trata del episodio ocurrido en la estación terminal de Constitución el 15 de mayo de 2007[54], el cual se analiza en profundidad en el capítulo tercero de esta tesis.

En cuanto a las múltiples resultantes derivadas de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros, serán analizadas en el capítulo cuarto de esta tesis, no obstante cabe resaltar, a los fines de profundizar en el análisis que se realiza en este apartado, que en ambos casos la decisión gubernamental de rescisión contractual no pareció corresponderse con una iniciativa de planificación estatal dirigida a incorporar el interés de los pasajeros y poner un

[53] El caso de la operadora TBA constituye un ejemplo emblemático de los efectos derivados de las relaciones entre Estado y empresas en relación a la calidad de los servicios prestados. Luego del terrible evento ocurrido y de estar la empresa unos meses intervenida, el gobierno decidió la rescisión del contrato a TBA. Por el caso fueron procesados los integrantes del Grupo Cirigliano y entre los funcionarios públicos, el Secretario de Transporte entre 2003 y 2009, Ricardo Jaime y el que lo sucedió hasta ese momento, Juan Pablo Schiavi. También el Subsecretario de Transporte Ferroviario, Antonio Luna y los interventores de la CNRT que se sucedieron desde el 2004 y hasta la fecha del evento. El fiscal de la causa determinó, entre otras condiciones que explicarían la ocurrencia del hecho, una cadena de responsabilidades entre Estado y empresas prestatarias, remarcando entre otras connivencias entre ambos actores, que las transferencias realizadas por el Estado en concepto de subsidios no se aplicaron al destino que tenían definido.

[54] El extremo deterioro de los servicios explotados por Metropolitano quedaba de manifiesto en la letra de los decretos rescisorios (798/2004 y 591/2007) donde se especificaba el tipo de incumplimientos detectados tales como impuntualidad, confort, oferta de servicios, mantenimiento del material rodante y tractivo. En referencia a este último punto se ejemplificaba, para el caso de la línea San Martín, que al momento de la revocación del contrato se encontraba en servicio apenas el 20% del material tractivo entregado en concesión.

freno a la lógica de acumulación que habían desplegado estos grupos empresarios en años previos. La hipótesis que se sostiene es que la ruptura de las relaciones con ambos grupos en el sector fue la resultante de un nivel de perturbación del sistema que puso en evidencia la superación del umbral de tensión que caracterizó la relación entre función de consumo y función de producción.

Por lo demás, los servicios que habían estado a cargo de Metropolitano S.A, se transfirieron a las otras tres operadoras cuyas prácticas empresariales no habían distado de las del concesionario anterior. La Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria de Emergencia (UGOFE) se conformó con base en la unión para la explotación de los servicios de las empresas TBA, Metrovías y Ferrovías. Este proceso de concentración en el sector se correspondió a su vez con mayores transferencias estatales para el sostenimiento de la red. En efecto, más del 65% del monto total de las erogaciones estatales del período 2003-2010, se concentraron entre los años 2007 y 2010. Asimismo, dicha transferencia abrió nuevos márgenes de libertad a estas empresas, pues como se ha mencionado en otra parte de este capítulo, bajo el nuevo esquema la Secretaría de Transporte no había definido, hasta el cierre del período de esta investigación, un régimen de penalización para ser aplicado ante incumplimientos contractuales.

La dualidad de la política de gobierno durante la etapa de la Emergencia Ferroviaria, con rescisiones selectivas bajo un esquema de premios -que no se correspondieron con el comportamiento de los concesionarios del sector- y castigos, deja en estado latente el interrogante de ¿bajo qué lógica se transfirió la explotación de los servicios cuyos contratos de concesión originales fueron revocados, a un grupo de empresas que además de haber incumplido sistemáticamente los acuerdos contractuales, han sido objeto de importantes cuestionamientos públicos en relación al manejo de los servicios a su cargo?

En el año 2008, a la UGOFE se adicionaron dos empresas de capital estatal, reforzando la forma interpenetrada de producción del sistema: la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (OFSE) y la Administración de Infraestructuras Ferroviarias Sociedad del Estado (ADIFSE), en el marco de la Ley 26.352 de reordenamiento ferroviario. La primera tiene bajo su cargo la prestación de los servicios ferroviarios de cargas y de pasajeros, incluyendo el material rodante. La segunda se encarga de administrar la infraestructura ferroviaria, el mantenimiento y la gestión del sistema de control de trenes. A partir de esta operación, el Estado adicionó a su función fiscalizadora y controladora la responsabilidad sobre la explotación de los servicios en las líneas

cuyos contratos habían sido cancelados, mientras que las empresas que conformaron la UGOFE pasaron, desde entonces, a operar esas líneas de servicios a cuenta y orden del Estado Nacional, cobrando un canon por su gerenciamiento.

En el año 2008 los indicadores de calidad operativa de los servicios tomados en su conjunto comenzaron a mostrar algunos signos de recuperación, luego de haber alcanzado su pico más bajo en 2007, aunque sin lograr como ya fue mencionado, los valores que tuvieron en sus mejores años. Considérese a este respecto la puntualidad de los servicios corridos presentada en el gráfico N°4. No obstante, la tendencia general no debe ocultar realidades diversas entre cada una de las líneas. Si se considera la evolución del índice de regularidad relativa de los servicios (o puntualidad de los servicios corridos), entre las líneas operadas por UGOFE, la que muestra mayores signos de recuperación es la línea Roca, mientras que la línea San Martín muestra una leve tendencia a la caída, aunque sin llegar a los valores previos a la rescisión del contrato a Metropolitano. En contraste, las líneas Mitre y Sarmiento a cargo de TBA, que en 2008 habían mejorado relativamente respecto a los años anteriores, vuelven a caer en 2009 y 2010.

A la luz de estos indicadores cabe preguntarse si esta nueva forma de gestionar los servicios ferroviarios de pasajeros del AMBA abrió la posibilidad de gestación de una nueva configuración de poder en la que los intereses de los pasajeros del sistema comenzaron a encontrarse mejor protegidos que durante la etapa anterior a 2008. ¿La presencia de empresas de capital estatal que comparten con el resto de los concesionarios de la red la responsabilidad sobre la explotación de los servicios, garantiza por sí misma la mejor defensa de los intereses de los pasajeros?

En principio, el cambio en la organización del sistema no anuló las prácticas mencionadas de articulación público privadas que derivaron en el profundo deterioro de los servicios, en tanto la lógica de prestación de los mismos se mantuvo intacta en las líneas cuyos contratos no fueron rescindidos, fundamentalmente el uso poco transparente de los subsidios estatales, la falta de mantenimiento y los retrasos e incumplimientos de las obras de inversión. Como ejemplo, la investigación judicial abierta luego del evento ocurrido en la terminal de Once en el año 2012, puso al descubierto la continuidad del carácter de las relaciones que durante años había mantenido el grupo Cirigliano a cargo de TBA, con los sectores del aparato estatal con responsabilidad sobre los servicios. En lo que respecta al esquema de gestión que rige en las

líneas cuyos contratos originales fueron revocados, ¿por qué pensar que los mismos grupos económicos responsables del profundo deterioro del sistema operarían de forma diferente bajo este nuevo esquema? ¿Acaso el grupo Cirigliano, el grupo Roggio y el grupo Romero desplegaron prácticas diferentes al grupo Metropolitano? Al preguntar sobre este tópico a uno de nuestros informantes clave, su respuesta fue enfática en este punto: "El modelo no es malo, pero no tienen mecanismos para frenar la corrupción" (Entrevista a ex funcionario de la Secretaría de Transporte, octubre de 2012). En tal sentido señalaba como uno de los ejemplos en torno a estas prácticas, que en tanto cada concesionario es poseedor de su taller de provisión y reparación de material rodante, las prácticas de sobrefacturación continúan siendo un mecanismo recurrente, pues bajo el modelo de gerenciamiento los concesionarios tienen a su cargo el fijar las pautas comerciales, de mantenimiento y operación, y son en este sentido quienes definen el destino de las reparaciones. Y agregaba:

> Vos por ejemplo vas hoy a la UGOFE, Roca y decís, ¡la puta, lo que no vimos en 50 años los vemos ahora! Los galpones, los techos nuevos, todo nuevo, pintan las estaciones, etc. Claro, qué hacen. Como la plata que se recauda es del Estado Nacional, ellos inventan inversiones a cargo de empresas que son subsidiarias de ellos (…) Y obviamente todas esas empresas, ponen precios que los ponen ellos, inventan una licitación trucha, un concurso de precios trucho y se auto-dan a ellos mismos los trabajos.

Por lo demás, del nuevo esquema de gestión caracterizado por la mayor presencia estatal en la explotación de los servicios, emergieron nuevas tensiones. Las mismas se desarrollarán seguidamente.

- Las relaciones entre sectores del aparato estatal y trabajadores ferroviarios:

Al inicio de este capítulo ya ha sido señalado que con la privatización de los servicios ferroviarios de pasajeros del AMBA a operadores privados a inicios de la década del 90, se produjo una importantísima reducción de personal -hacia el año 1988 el personal de Ferrocarriles Argentinos era de 98.134 trabajadores, diez años más tarde dicho número había sido reducido a 17.000[55] (Veschi, et.all, 2001: 86)- que configuró una relación de poder entre concesionarios y

[55] En su trabajo sobre el proceso de privatización por concesión de los ferrocarriles, Veschi y sus colaboradores señalan además que, dicha reducción de personal corresponde sólo a las personas relacionadas directamente con la actividad. Si se tiene en cuenta los afectados a las actividades indirectas puede considerarse que fueron expulsadas del mercado un número similar a esa cifra. En tal sentido los autores señalan: "En este punto tiene fundamental importancia lo relativo a los talleres ferroviarios, pues la mayoría de los concesionarios optaron por utilizar el

trabajadores muy desfavorable a estos últimos. Dicho recorte no estuvo exento de diversas confrontaciones y también alianzas con sindicatos del sector que coadyuvaron a su efectivización. En este marco comenzó a operar con fuerza en el sector el llamado sindicalismo empresario[56].

Ahora bien, en el análisis de las relaciones entre "los trabajadores" y los sectores del aparato estatal que tienen responsabilidad sobre el servicio, deben diferenciarse distintos momentos. Si se atiende al modelo de concesión vigente desde inicios de la década del 90 y se consideran las relaciones puramente formales entre ambos actores, el modelo configuró una ausencia de relación pues, recordemos, la contratación y pago de salarios de los trabajadores del servicio estuvo a cargo pura y exclusivamente de los concesionarios privados. Con la conformación de la UGOFE y la creación de empresas de capital estatal, esta relación sufrirá transformaciones.

A su vez, distintas fracciones de trabajadores formarán parte del esquema decisor en torno a la forma de organización social del servicio, fundamentalmente mediante el mecanismo de su incorporación directa en los sectores del aparato del Estado con responsabilidad sobre el servicio. Las interacciones más significativas se registran con las cúpulas sindicales de la Unión Ferroviaria y de La Fraternidad. Los ejemplos más emblemáticos son los siguientes:

En el año 2006, Antonio Luna, un conductor de locomotoras diesel asociado al sindicato La Fraternidad y que se desempeñaba desde el año 1996 como Secretario de Política Ferroviaria del Consejo Directivo de dicho sindicato, asumió la función de Subsecretario de Transporte Ferroviario en la Secretaría de Transporte de la Nación. Forman parte de las competencias de dicha Subsecretaría, las siguientes funciones:

- Intervenir en la elaboración, ejecución y control de las políticas, planes y programas referidos al transporte ferroviario, de carga y de pasajeros en todo el territorio nacional.
- Asistir en la supervisión respecto del funcionamiento de las empresas ferroviarias de cuyo capital social el Estado Nacional tiene participación accionaria.
- Elaborar los pliegos de bases y condiciones para llamados a concurso y/o licitaciones, así como también intervenir en los procesos licitatorios para el otorgamiento de concesiones o contrataciones que se efectúen con motivo de las acciones vinculadas al área de su competencia (http://www.transporte.gob.ar/content/transporte_ferroviario).

---

abultado *stock* de vagones y locomotoras transferidos por el estado y en algunos casos por la adquisición de material rodante usado y reparado en países desarrollados, favoreciendo mano de obra de esos países en desmedro de las necesidades laborales de nuestro país" (2000: 89).

[56] El concepto remite a sectores de la dirigencia sindical que apoyaron procesos de tercerización y flexibilización laboral fomentando la desmovilización de la clase trabajadora y que promovieron cambios profundos en la actividad de los sindicatos tanto en los años 90 como en la actualidad, Entre estos cambios se destaca el asumir empresas a su cargo (Basualdo, 2012).

El párrafo precedente deja claramente establecido el nivel de responsabilidad sobre el sector que compete al cargo público en cuestión: elaboración de políticas, supervisión del funcionamiento de los servicios y participación en los procesos licitatorios.

Posteriormente, en el año 2008, pasaron a ocupar puestos decisivos otros miembros de dicho sindicato. Así, la presidencia de la Administradora de Infraestructura Ferroviaria Sociedad del Estado, fue ocupada por un miembro de la comisión directiva de La Fraternidad, José Nicanor Villafañe, y la Presidencia de la Sociedad Operativa Ferroviaria Sociedad del Estado, por Juan Araya, quien además se desempeña como abogado defensor del líder de La Unión Ferroviaria, José Pedraza, acusado en el crimen de un joven militante del Partido Obrero, Mariano Ferreyra[57].

Esta colonización del Estado por fracciones de sindicalistas resulta de una convergencia de intereses entre las empresas concesionarias, sectores del aparato estatal con responsabilidad sobre los servicios y sindicalismo empresario. Dicho entramado de relaciones asume una complejidad que trasciende los objetivos de esta investigación. Se señalan aquí de manera superficial, a los fines de dar cuenta de la cadena de responsabilidades que intervienen en el deterioro de un servicio que se ha convertido en un atrayente negocio para diversos sectores.

Por lo demás, no está demás volver a precisar que el complejo "los trabajadores", constituye una totalidad estructurada por diversas fracciones que no se encuentran exentas de tensiones. Fracciones de trabajadores que son explotadas por otras fracciones de trabajadores, como se verá seguidamente, y en ocasiones asesinadas, como lo ejemplifica el crimen del joven Mariano Ferreyra, provocarán perturbaciones del sistema (fundamentalmente cortes de vías y paros) que impactarán negativamente en la prestación de los servicios provocando una desestructuración –más o menos prolongada según la medida de lucha- en su espacio de realización. Esta situación a su vez profundizará la disconformidad de los pasajeros con las condiciones de prestación del servicio. Uno de los estallidos de hostilidad cuyo precipitante

[57] El 20 de octubre de 2010, un grupo de choque que respondía al gremio de La Unión Ferroviaria, con complicidad de funcionarios de la policía federal, atacó con armas de fuego a trabajadores tercerizados de la línea Roca que reclamaban por su incorporación a la planta permanente de la empresa, con apoyo de militantes del Partido Obrero (PO) y del Movimiento Teresa Rodriguez. Dicho ataque dejó como saldo un muerto y tres heridos de gravedad. El joven muerto era un militante del PO, tenía 23 años y se llamaba Mariano Ferreyra. Al momento de escritura de esta tesis la investigación sobre los distintos niveles de responsabilidad que le cupieron a los implicados en el caso (El titular de La Unión Ferroviaria y otros 16 ferroviarios y policías), está siendo desarrollada. El juicio a los acusados comenzó el 6 de agosto de 2012. Los avances en dicha investigación pusieron en evidencia una trama de relaciones entre diferentes esferas de poder, del sindicalismo, de la Secretaría de Transporte de la Nación, de la empresa concesionaria y de la policía (Cels, 2012:297).

inmediato fue un reclamo de trabajadores tercerizados que cortaron las vías interrumpiendo el paso de los trenes, es analizado en el capítulo tercero de la presente tesis.

- Las relaciones entre empresas y trabajadores:

Como se ha precisado, bajo el modelo de empresa capitalista organizada por el Estado la contratación de mano de obra para la producción del servicio quedó en manos de las empresas que se beneficiaron con la adjudicación de las distintas líneas de servicios. En este sentido, el modo de explotación de los trabajadores constituye una forma plenamente capitalista ya que gira en torno a la diferencia entre el valor de la fuerza de trabajo y el valor de los bienes que se producen. Sin embargo y como ya ha sido señalado, como el Estado fija tarifas mínimas que no alcanzan para reproducir a la fuerza de trabajo como tal y dejar un margen de ganancia a las empresas, la explotación directa de los trabajadores se complementa mediante la explotación impositiva vía subsidios que el Estado destina a las empresas.

Cuando se creó la UGOFE se operó una modificación crucial en dicha relación, pues el tipo de dependencia entre ambos grupos pasó a estar mediada por los sindicatos más importantes del sector. Así, el Gerente de Recursos Humanos de dicha empresa, Héctor Messineo, es un dirigente del sindicato de maquinistas La Fraternidad. La relación específica que se establece entre trabajadores, sindicatos y empresas a este respecto es el siguiente: los sindicatos postulan determinados candidatos a ser incorporados ante la empresa, ésta es quien los incorpora y el Estado es quien les paga el sueldo. (La Nación, edición impresa, 6 de noviembre de 2010). Esta mediación pasó a reforzar la explotación capitalista de los trabajadores vía diversos mecanismos, entre los que se destacaron la contratación de empresas tercerizadas[58], algunas de las cuales tienen vinculaciones con los sindicatos del sector[59]. Las investigaciones por el crimen de Mariano Ferreyra pusieron al descubierto un importantísimo negocio basado en la explotación de la tercerización laboral. El sindicalismo empresario liderado por José Pedraza, en connivencia con personal de la UGOFE, se embolsaban una parte de los subsidios estatales destinados a pagar los

[58] José Ángel Pedraza, principal dirigente del sindicato La Unión Ferroviaria, argumentó en la indagatoria ante la Justicia por la causa del crimen de Mariano Ferreyra que: "Nosotros accedimos a las tercerizaciones porque el ferrocarril estaba en condiciones deplorables, especialmente en la limpieza, en el desmalezado y mantenimiento de vías" (Rath, 2011:135).

[59] La Cooperativa de Trabajo Unión Mercosur es una de las organizaciones que se vinculan a la Unión Ferroviaria. Dicha cooperativa fue contratada por la UGOFE para realizar trabajos de limpieza del depósito de material rodante durante algunos meses de 2010. Según registros de prensa, La Ugofe pagó por ese servicio 2,36 millones de pesos (394.000 pesos por mes) (Diario La Nación, 22 de octubre, edición impresa).

salarios de los trabajadores del sector, pagando a los trabajadores montos por debajo del convenio del sector[60] (CELS, 2012: 294).

El entramado de relaciones entre Estado, empresas concesionarias y sindicalismo empresario, pasó a ser un tema central en el nuevo modelo. No sólo porque el interés económico de los actores que tienen responsabilidad sobre el sector se encuentra por encima del interés de los pasajeros, sino también porque el grado de confrontación que se desarrollará entre aquellos y las fracciones más precarizadas de los trabajadores no pertenecientes a las sectores del "sindicalismo empresario", afectarán recurrentemente el espacio de realización del servicio, incrementando las tensiones existentes entre función de consumo y la función de producción.

- Los pasajeros del servicio:

Como se mostrará detalladamente en el capítulo siguiente, los pasajeros de trenes urbanos constituyen un conjunto humano sumamente heterogéneo. Según estimaciones propias en base a datos de INTRUPUBA (2006-2007), la red ferroviaria metropolitana transporta aproximadamente, 500.000 personas diarias, siendo las líneas Roca y Sarmiento las de mayor magnitud en esta variable.

Los pasajeros interactúan con el sistema de producción en tanto son destinatarios del servicio que se produce, pero a su vez, en el período abierto por la Emergencia Ferroviaria, incidirán sobre el mismo a partir de diversas acciones de disconformidad con la forma de su prestación[61]. Las flechas en el doble sentido que se observan en la Figura N°2, que indican una interacción entre función de consumo y función de producción, representan también estas interrelaciones. No se ha dibujado ninguna flecha que grafique una relación directa entre los pasajeros y las empresas, el Estado o los trabajadores, pues los primeros constituyen el conjunto más subordinado de todo el sistema de organización social del servicio, en tanto carecen del poder social para incidir planificada y organizadamente sobre dicho sistema. Como ha sido reseñado en los primeros apartados de este capítulo, distintos mecanismos institucionales para la participación de los pasajeros que habían sido diagramados post privatización por concesión del servicio, tuvieron muy baja o ninguna capacidad para cumplir la función que se les había

[60] En el libro de Rath, el autor señala que Luis García, ex personal jerárquico de UGOFE, declaró en la causa por el crimen de Mariano Ferreyra que los directivos de las empresas tercerizadas se embolsaban un tercio de los fondos girados por la Subsecretaría de Transporte Ferroviario que comanda Antonio Luna, de La Fraternidad, para el pago de salarios (2011:141).

[61] El modo como estas acciones impactaron sobre el sistema productivo del servicio se analizan en profundidad en el capítulo IV de la presente tesis.

encomendado. En tal sentido resulta pertinente la afirmación de Maristella Svampa en relación a las asociaciones de usuarios y consumidores, cuando sostiene que el modelo de organización política se encargó de proclamar su existencia virtual, asegurando al mismo tiempo su inviabilidad empírica (2006: 85). Este vacío de canales institucionales de procesamiento de los inconformismos derivados de la forma que asume la prestación del servicio, es uno de los factores que permiten comprender la recurrencia que han tenido los ataques de pasajeros a las empresas, durante el período de este estudio. En el capítulo siguiente se analizarán en profundidad las características sociales y las distintas formas de disconformidad protagonizadas por este grupo humano al que algunos caracterizan como usuarios, pero que en esta investigación reconocemos como pasajeros. Su clasificación como usuarios implicaría acordar que el conjunto de derechos que constituye dicha figura se realiza en este ámbito social. Sin embargo, ya sea abordado con suficiente profundidad que tales derechos se encuentran lejos de consumarse.

Recapitulando lo expuesto hasta aquí:

A lo largo de este capítulo se ha mostrado suficiente evidencia que permite sostener que el servicio de trenes urbanos del área metropolitana de Buenos Aires constituye un sistema productor de disconformidad. El análisis de las principales relaciones estructurantes de dicho sistema hace inteligible las razones de su deficiencia. Desde que los servicios fueron transferidos a operadores privados para su explotación, la lógica dominante del sistema fue la maximización de ganancias de las empresas, centrada en el recorte de gastos operativos y de inversión y en el redireccionamiento de los subsidios estatales hacia negocios privados. La Emergencia Ferroviaria declarada en 2002, vino a legalizar y potenciar esta lógica, al suspender los planes de inversión y relegar los estímulos para mejorar el servicio, reforzando la hiperfuncionalidad de la regulación estatal al interés de los grupos concesionarios que se hicieron cargo de los servicios. La reorganización del sistema luego de las rescisiones contractuales y de la mayor intervención del Estado en la actividad, si bien mejoró algunos indicadores de calidad en las líneas afectadas al nuevo modelo, no anuló las prácticas de articulación público-privadas que posibilitaron el derrumbe del servicio, a la vez que trajo aparejados nuevos problemas que profundizan el equilibrio inestable que caracteriza al sistema tomado en su conjunto. La mayor presencia estatal propuesta a partir del nuevo esquema conformado por la UGOFE y las empresas de capital estatal, no parece haber revertido dicha lógica, sino más bien, reforzado algunos de sus rasgos más negativos, a la vez que creado nuevos problemas que afectan a la prestación de los servicios.

La Emergencia Ferroviaria aún vigente mantiene el privilegio de los concesionarios, en tanto los mismos siguen estando exentos, más no sea formalmente, de cumplir con las obligaciones contractuales fijadas en los respectivos contratos de concesión que, aunque obsoletas ya, plantean pautas de funcionamiento de los servicios que podrían redundar en un mejoramiento de su calidad. ¿Pero entonces por qué la Emergencia Ferroviaria continúa vigente? Aquí nos hacemos eco de las palabras de un ex funcionario de la Secretaría de Transporte. Sostenemos con él que:

> Es lógico, hay mucha presión por parte de los mismos concesionarios, porque si la Emergencia Ferroviaria desapareciera, los concesionarios nuevamente tendrían que empezar a cumplir con sus obligaciones y a ellos no les interesa, obviamente, eso. Pero a su vez hay algo, el Estado tampoco se pone demasiado duro porque podría llegar a haber lo que se denomina reclamos mutuos, o sea, el concesionario no cumplió pero el Estado tampoco y hay que ver hasta qué punto hoy el Estado está capacitado para afrontar los reclamos que pueden llegar a venir del lado de los concesionarios. Están en un "status quo" que es cómodo para todos menos para el pueblo argentino (Entrevista a ex funcionario de la Secretaría de Transporte, octubre de 2012).

Ahora bien, sería una falacia postular que la configuración sistémica del servicio es la que provoca una profunda disconformidad entre los pasajeros. Por un lado, en toda situación real existe una distancia entre relaciones concretas y representación de esas relaciones. A su vez, esas representaciones se configuran en torno a la articulación entre ciertos elementos que en conjunto rara vez llegan a abarcar a la totalidad de la trama que constituye los hechos. Como señala Romero:

> El consentimiento y el disentimiento resultan de una representación (…) arraigada en la experiencia y capaz de provocar una vehemente tendencia al cambio. Si esa imagen se consolida, se robustece y tonifica al calor de ciertas creencias, opiniones o ideas que han impregnado a algunos grupos sociales inscriptos en una situación real, si se fija alrededor de algunos puntos críticos de esa situación, entonces esa imagen llega a constituir un modelo ideal que se contrapone a la situación real y suscita un conjunto de respuestas a los problemas que ella propone (Romero, [1967]1989: 15).

Retomando a Romero, se instalan los siguientes interrogantes, ¿cuáles son los elementos de esa trama particular que configura la forma social en que se organiza la producción del servicio de trenes urbanos, que estructuran la disconformidad de los pasajeros?, ¿cuáles, las representaciones dominantes sobre las que se asienta el marcado inconformismo que caracteriza la relación entre estos y la forma que asume la prestación del servicio?, ¿cuáles, las formas de las acciones que se perfilan como posibles respuestas a esa disconformidad?, o en otras palabras,

¿qué mecanismos son capaces de operar como canalizadores de la tensión estructural que se produce entre función de producción y función de consumo?

En el capítulo siguiente se abordarán estos interrogantes.

CAPITULO II

Las formas de la disconformidad social en el transporte ferroviario de pasajeros

1. Los factores estructurantes de la disconformidad

En el capítulo precedente hemos argumentado que el sistema de prestación de trenes urbanos provoca una tensión estructural entre función de producción y función de consumo. En otras palabras, las deficiencias derivadas de la forma de prestación del servicio, afectan las condiciones de viaje de los pasajeros. Un indicador de dicha tensión o disconformidad estructural se encuentra en las evaluaciones de calidad y en las representaciones sobre el modelo de gestión del servicio que dominan entre los pasajeros. En relación al primer punto, distintos registros sugieren hipotetizar que la calidad del servicio que brindan los concesionarios de la red provoca un sentimiento de privación relativa[62] o, en otras palabras, no coincide con las expectativas acerca de lo que debiera ser el mismo. A este respecto en 2007, una encuesta encargada por el Ente Regulador de los Servicios Públicos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realizada sobre 1059 pasajeros, arrojaba una calificación promedio de 4 puntos para el servicio de trenes, en una escala de 1 a 10. En este sondeo, del total de los servicios de transporte bajo análisis, los ferrocarriles fueron los peor calificados seguidos por los colectivos, subtes y taxis, en ese orden. La evidencia muestra que la disconformidad era aún mayor entre los pasajeros que utilizan el servicio en los horarios de mayor flujo. Así, nuestra encuesta a pasajeros de "horas pico", realizada en las cabeceras terminales de Once y Constitución en 2007, dio como resultado utilizando la misma escala, una calificación promedio de 3 puntos (Encuesta TCS: 2007).

[62] Es importante señalar que esta investigación comienza en un período de crisis social generalizada y recorre un ciclo marcado en líneas generales, por una recuperación económica y mejora de las condiciones de vida de amplios sectores de la población. En este período se pasa de una conflictividad en los sectores populares que se desarrolla en torno a demandas de carácter defensivo, muy vinculadas a la preservación u obtención de condiciones mínimas de vida, a otra etapa en que la conflictividad se caracteriza por la lucha por recuperar y mejorar las condiciones de trabajo y de vida en distintos aspectos (Antón, Cresto, Rebón y Salgado, 2010). Este contexto sugiere hipotetizar una transformación en las expectativas sociales de la población en general, elemento clave en la configuración de percepciones y sentimientos de privación relativa.

Esta situación de privación relativa pareciera haber sido potenciada durante los años 2007-2008 por el anuncio del Mega proyecto de tren de alta velocidad Buenos Aires- Córdoba, conocido como tren bala. Las referencias a este anuncio relevadas en nuestros registros de campo, sugieren que dicho proyecto alimentó un sentimiento de injusticia acerca de cómo se viaja dado que fue anunciado sin antes resolver el problema del transporte ferroviario de pasajeros. Para pasajeros que cotidianamente viajan en un servicio que consideran deficiente, el anuncio de una monumental inversión para un tren en el cual probablemente nunca puedan viajar, es un elemento que profundiza la disconformidad con la prestación del servicio. En este sentido se expresaba un pasajero entrevistado por nuestro equipo de investigación, a mediados de 2008:

> Llega un momento que te pudre viste, porque vamos peor que animales, en vez del tren bala yo le digo a la señora presidenta, por qué no viene a viajar un solo día nomás acá y se va a dar cuenta, si puede poner un poquito más de plata en las formaciones de la gente que va a laburar, no queremos trenes que sean para pasear nomás (Estación Castelar, septiembre de 2008).

La percepción de los entrevistados en relación al funcionamiento del sistema de prestación del servicio guarda una importante relación de correspondencia con el derrotero de los indicadores de calidad presentados en el capítulo precedente. En nuestra encuesta a pasajeros del año 2007, la impuntualidad y demoras en los servicios figuraban entre las principales deficiencias. Prácticamente el 60% de los encuestados se refirió a este problema como uno de los dos principales. Por su parte, la falta de higiene y el mantenimiento y los cortes del servicio fueron mencionados por el 35%, mientras que el 30% y el 28% de los encuestados respectivamente, consideraron que la poca frecuencia y la inseguridad en los trenes constituían las deficiencias más importantes. Para este mismo año, una encuesta de opinión realizada por la CNRT a pasajeros de la red, invertía la calificación registrada en 2002 sobre la frecuencia y puntualidad de los servicios. También en este caso, la percepción de los pasajeros corría paralela al derrotero de los indicadores correspondientes de regularidad relativa de los servicios, presentada en el gráfico N°5.

CUADRO N°6: Calificación de la frecuencia y puntualidad de los servicios. Años 2002 y 2007.

Calificación de la frecuencia y puntualidad de los servicios	2002	2007
Bueno - Muy bueno	**62% (554)**	32% (649)

Malo - Muy malo	38% (337)	**68% (1374)**
TOTAL	100% (891)	100% (2023)

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Encuesta de Opinión a los usuarios del transporte ferroviario de la Red Metropolitana de Buenos Aires, 2002 y 2007.

El que la impuntualidad y las demoras recurrentes de los servicios constituyan el principal problema percibido por los entrevistados, no es arbitrario en un doble sentido. No lo es porque tiene adecuación con una de las principales deficiencias que afectan los servicios de la red metropolitana. Pero a su vez, porque el hecho de que sean éstos y no otros los problemas percibidos como los principales, forma parte del marco de significación vinculado al lugar que ocupa este medio de transporte en las actividades cotidianas de los pasajeros.

La mayoría utiliza el servicio de trenes por motivos laborales. Según datos de la Secretaría de Transporte (INTRUPUPA, 2007), entre un 67,8% y un 74,8% de los pasajeros -según la línea que se considere-, utilizaba el servicio de trenes en traslados de tipo "hogar-trabajo", "trabajo-hogar". Nuestra encuesta realizada a pasajeros de "horarios pico", eleva este porcentaje al 86% (Encuesta TCS: 2007). Es en dicho marco que la impuntualidad y demora de los servicios provoca una serie de consecuencias negativas en la vida laboral de los pasajeros. Así, la disconformidad no es simplemente porque una demora afecte las expectativas de llegar a destino en un plazo determinado de tiempo. En otras palabras, no se trata de un problema de expectativas frustradas sino que además, estos episodios afectan materialmente la vida de los pasajeros más allá del viaje mismo. A mediados del 2010, el 46% de los encuestados mencionó que además de la llegada tarde, las interrupciones en el servicio les ocasionaban variados inconvenientes. Casi la mitad de los perjuicios referían a la actividad laboral. La mención principal fue el descuento salarial por pérdida de presentismo u horas de trabajo, pero también fueron señalados otros problemas como las discusiones con el jefe, tener que quedarse hasta más tarde en el trabajo para compensar el tiempo perdido, o directamente la pérdida de la jornada. Otras consecuencias negativas estuvieron vinculadas al empeoramiento de las condiciones de viaje; aquí se destacó el hacinamiento y los inconvenientes que sufren los pasajeros cuando el servicio se reanuda o por el uso de medios alternos. El no poder viajar, el encarecimiento del viaje, la pérdida de conexiones con otros transportes, fueron otros ejemplos de este tipo de problemas. Otros encuestados señalaron directamente el malestar anímico y stress que la situación les generaba.

CUADRO N°7: Principal perjuicio ocasionado por la interrupción del servicio. Año 2010.

Perjuicio ocasionado por la interrupción del servicio	Porcentaje
Descuento salarial/ Pérdida de Ingresos	30,1
Hacinamiento e incomodidad viaje	13,7
Incomodidad y dificultades de viaje	12,3
Problemas/ conflicto en el trabajo	12,3
Malestar anímico	11,4
Gasto adicional para viajar	4,1
Perjuicio económico sin especificar	3,2
Inseguridad	2,7
Atraso en el trabajo	2,3
Perdida de horas de sueño/ cansancio	2,3
Problemas en otros ámbitos	1,8
Accidentes	1,4
Pérdida Jornada laboral	1,4
Otros	,9
Total	100,0

Fuente: Encuesta TCS: 2010.

En relación a la mención acerca de la pérdida de conexiones con otros transportes, debe considerarse que según nuestra encuesta a pasajeros del año 2010, más del 63% mencionó que utilizaba el tren en combinación con otro medio de transporte, ya sea colectivo o subte, mientras que apenas el 11,3% señaló que sólo utilizaba el tren. Los guarismos registrados se corresponden con los relevados por INTRUPUBA en 2007, donde más del 60% de los pasajeros utilizaba el tren en combinación con otros medios de transporte. La realización de trasbordos se encuentra correlacionada positivamente con la duración de los viajes, los cuales en promedio, alcanzan más de una hora de duración. Por esta razón, una alteración en el servicio no influye sólo en el viaje en particular sino que altera toda la cadena de traslado provocando diversas complicaciones. La hipótesis que se sostiene en relación a este punto, y que apoyan los datos que se presenten en el

cuadro que sigue, es que la mayor duración y combinación de viajes representa un elemento que profundiza la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio.

CUADRO N°8: Calificación del servicio según duración del viaje. Año 2010.

Calificación del servicio	Duración del viaje				Total
	hasta 1 hora	entre 1 y 1:30 hora	entre 1:31 y 2 horas	mas de dos horas	
1-3	26,2	26,5	23,8	**31,9**	26,3
4-6	49,5	47,1	**55,2**	51,1	51,1
7 y más	**24,3**	**26,5**	21,0	17,0	22,6
Total	100 (103)	100 (68)	100 (105)	100 (47)	100 (323)

Fuente: Encuesta TCS: 2010.

Finalmente, las tensiones generadas por las recurrentes demoras e interrupciones, se ven profundizadas porque no existen vías alternas equivalentes de viaje para ser utilizadas por los pasajeros ante los mencionados inconvenientes del servicio. El servicio de trenes es mucho más barato y más rápido que el resto de los servicios de transporte público de pasajeros. En el siguiente capítulo se retomará el análisis de este elemento desde la perspectiva de cómo influye en la producción de estallidos de hostilidad. Simplemente mencionamos aquí, que ante las deficiencias del servicio, los pasajeros no cuentan con medios de transporte alternativos de características similares, en cuanto a tiempos de viaje y costos, para ser utilizados. El uso de otros transportes de pasajeros de carácter público, cuando existen trazados que puedan suplir la falta de trenes, implica otra fuente de tensión. Para los pasajeros, la mayor duración y costo de estos medios hace que su utilización se dificulte marcadamente.[63] En nuestras entrevistas de campo esta característica del tren aparece con recurrencia. Ante la pregunta sobre las formas de llegar a Capital desde la estación Haedo donde fue entrevistada, una pasajera de la ex línea Sarmiento relataba:

> Los transportes del oeste, que van hasta Primera Junta, y en esa época todavía existía la Lujanera, que es el colectivo 52 que iba por Rivadavia desde Luján hasta Once, pero era el único que va a Once, ahora no hay ninguno, entonces para la persona que va a Once se

[63] En nuestra hipótesis, la ausencia de vías alternas equivalentes de viaje es uno de los principales elementos diferenciales con otros servicios de transporte urbano como subtes y colectivos, que ayudan a entender porque, en estos últimos, no se registra igual grado de desarrollo de episodios de violencia colectiva como los estudiados en esta tesis.

> complica. Hay dos formas nomás, uno es el económico, que te sale setenta y cinco centavos hasta Once, y el colectivo que te sale un peso setenta y cinco, y un peso de diferencia es mucho para la gente que va a trabajar, que si tuviera plata iría en auto, pero en auto sólo de peajes tenés como $4, no dan las cuentas, no llegas a fin de mes. (Mujer, 21 años, estudiante y empleada administrativa, 2007).

Otro entrevistado refería a este problema del siguiente modo:

> El precio es lo más barato que hay en todo Buenos Aires, yo pago veinticinco pesos un abono que sirve de lunes a domingo. El colectivo…, no solamente es barato el tren sino que el tiempo, no tiene semáforos, en cambio el colectivo tarda mucho más y el colectivo te sale el doble o triple de lo que el tren, el doble o el triple del tren, por eso es tan barato (Hombre, 50 años, trabajador administrativo, Haedo, 2007).

Las características diferenciales del tren en relación a otros medios de transporte público, sugieren hipotetizar que las mismas profundizan la disconformidad con el servicio, en la medida en que los pasajeros de trenes urbanos constituyen una demanda cautiva para las empresas del sector.

Ahora bien, como hemos podido registrar en la mayoría de nuestras entrevistas de campo, el marco (Goffman, 1974) en el que se insertan los elementos que aquí se han señalado como los principales productores de la disconformidad de los pasajeros, es el de un sistema de gestión dirigido a incrementar las ganancias de las empresas del sector con base en importantes subsidios estatales y en perjuicio de los pasajeros. Con distintos niveles de complejidad, esta representación se halla presente en prácticamente la totalidad de nuestras entrevistas. A continuación se citan dos reflexiones que ejemplifican la afirmación anterior:

> La gente que no ha cumplido con nada, que cobra un millón de pesos de subsidios diarios, que tendríamos que viajar gratis en el tren porque con los subsidios que se le pagan tranquilamente podría ser un servicio gratuito, siguen estando, te siguen cobrando, si no tenés boleto te cagan a palos que es para lo que usan a la gendarmería (...) O sea, si uno toma el tema de los subsidios como una pérdida del Estado, sale lo mismo, nada más que el servicio es peor, se perdieron treinta mil kilómetros de vía férrea(...) si una empresa agarra un servicio deficitario es porque la empresa busca rentabilidad. No busca calidad de servicio, no busca beneficio social, busca rentabilidad. ¿Cómo busca, como consiguió rentabilidad? Con los subsidios, nada. Y dando un servicio de mierda, no prestando un servicio, despidiendo empleados (Hombre, 28 años. Estación de Haedo, 2007).

En la misma línea, otro pasajero refería a este tópico del siguiente modo:

> En vez de invertir plata en las formaciones de tren o en la vías para viajar mejor invierten plata en la seguridad, en lo caza boletos, me entendés, lo que les interesa es recaudar plata, no que la gente viaje bien. (...) Y porque son empresarios, la empresa es un empresario no es un trabajador. Piensa en el capital, no piensa en el trabajador, es así, piensan en el bolsillo de él. No le importa un pomo (Hombre, 21 años, Estación de Haedo, 2007).

Es posible hipotetizar que los contenidos representativos sobre la lógica del funcionamiento del sistema, coadyuvan, entre otros factores, a que las respuestas frente a los inconformismos generados adquieran, recurrentemente, la forma de ataques a las empresas prestatarias. Como se verá seguidamente, los ataques a las empresas se han erigido en una forma recurrente de expresar la disconformidad con el servicio durante el período que abarca este estudio, si bien coexisten con otras acciones de canalización del descontento.

No obstante, si bien se volverá sobre este punto en el capítulo tercero de esta tesis, considero oportuno adelantar aquí el lugar que ocupan dichas representaciones en el desarrollo de los episodios de violencia colectiva. Pues como ya hace tiempo sugería Thompson, (1979) la privación absoluta no es condición suficiente para la emergencia de formas de disconformidad activas. Todo sentimiento de privación está enmarcado por valores y creencias, en suma, por la cultura y es por esto que dicha privación es simbolizada como agravio o injusticia en el marco de una representación sobre el ordenamiento social que atañe a ese sentimiento. En tal sentido las privaciones se convierten en "relativas"[64] a las expectativas implicadas en una situación social dada. De modo que, para comprender las acciones de violencia colectiva, no puede prescindirse de la dimensión cultural y cognitivo-afectiva implicada en las mismas. En otras palabras, los episodios de violencia colectiva que se estudian en esta tesis se encuentran enmarcados por estas representaciones, las cuales, además de dar sentido a los hechos funcionan como nociones legitimantes de los mismos.

Pasemos entonces al estudio de las distintas formas de expresión de la disconformidad protagonizadas por pasajeros de trenes urbanos, atendiendo a sus alcances y limitaciones, así como a las características de los grupos sociales que las instrumentan. Retomemos entonces las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las formas de las acciones que se perfilan como posibles respuestas a la disconformidad con el servicio?, o en otras palabras, ¿qué mecanismos son capaces de operar como canalizadores de la tensión estructural que se produce entre función de producción y función de consumo?

[64] Como señala Robert Merton, "la "privación" es un componente incidental y particularizado del concepto de privación relativa, mientras que el núcleo más importante del concepto es su insistencia sobre la experiencia social y psicológica como relativa" ([1949] 2002: 315).

2. La disconformidad social activa

La disconformidad de los pasajeros con la forma de prestación del servicio de trenes urbanos ha dado lugar a la emergencia de múltiples formas de expresar dicho descontento. Si bien los ataques protagonizados por pasajeros dirigidos contra objetos y/o empleados de las empresas prestatarias son los que han alcanzado un mayor efecto performativo[65], otras acciones, individuales y colectivas, institucionales y directas, tuvieron lugar durante el período de este estudio.

Atendiendo al registro que realiza la prensa escrita sobre los hechos de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio de trenes urbanos que ocurrieron entre octubre de 2002 y diciembre de 2010, el relevamiento realizado nos ha permitido contabilizar 49 acciones de distinto carácter. Sin embargo, como se ha mencionado en el párrafo anterior, las acciones directas, esto es, aquellas que desbordan los espacios institucionales de procesamiento del conflicto sobresalen entre los hechos registrados, representando cerca del 60% del conjunto. Más relevancia aún asumen los ataques contra las empresas prestatarias que constituyen casi el 80% de los registros de las acciones directas registradas por la prensa.

CUADRO N°9: Cantidad de acciones de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio. Octubre de 2002 - diciembre de 2010.

[65] Refiere a la capacidad para instalar en el discurso y el debate público un tema que antes no aparecía en la cuestión o la hacía secundariamente (Schuster, 2005).

Tipo de acción				
Forma	%	**Contenido**	n	%
accion directa	59,2	ataque a empresa	23	79,3
		bloqueo de boleterías	2	6,9
		corte de vías	2	6,9
		ataque a manifestantes	1	3,4
		bloqueo de boleterías y toma de tren	1	3,4
		TOTAL	**29**	**100**
acciones indirectas	38,7	accion judicial	16	84,2
		marcha/movilización	1	5,3
		petitorio	1	5,3
		performance	1	5,3
		TOTAL	**19**	**100,0**
(s/d)(*)	2,1	protesta	1	100
TOTAL	100,0	**TOTAL**	**49**	100

(*) No se especifica la forma que asume la acción de protesta.
Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010.

Entre las acciones indirectas se destacan las acciones judiciales, que también alcanzarán una relativa difusión por la prensa. Como se verá más adelante, las mismas serán desencadenadas tanto por pasajeros disconformes como por otros sujetos que se adjudicarán la defensa de los intereses de los pasajeros del servicio. Otras formas no tan reguladas pero que no llegan a implicar una vulneración de canales institucionales – y que representan formas clásicas de acción colectiva como las marchas y los petitorios - tienen rara ocurrencia y/o difusión.

Además de los registros de prensa, nuestras entrevistas de campo nos han permitido relevar la ocurrencia de otras acciones de disconformidad como el reclamo ante el libro de quejas y ante la CNRT, la creación de organizaciones de usuarios o la construcción de blogs de usuarios disconformes.

Todos los formatos institucionalizados de procesamiento del conflicto son, potencialmente, canales de tramitación del descontento de los pasajeros, sin embargo, como se verá más adelante, los mismas poseen una significativa debilidad para desarrollar dicha función en este espacio de referencia. El generalizado desconocimiento de muchas de las formas de reclamo por los pasajeros del sistema, o la baja atribución de efectividad a la mismas, se combinan con la ausencia de una cultura del reclamo formal entre los pasajeros encuestados. Estas características surgen como rasgos sobresalientes al momento de analizar los alcances y limitaciones de estas

formas de canalizar la disconformidad con la forma que asume la prestación del servicio, pero además, configuran condiciones de posibilidad para la aparición de otras formas extra-institucionales de procesamiento del conflicto, coadyuvando a la emergencia de los ataques de pasajeros a las empresas prestatarias como forma de disconformidad emblemática del período de este estudio.

Cuánto hay de las limitaciones inherentes de cada formato de acción para ser utilizado en el territorio de referencia, o bien, en qué medida estas limitaciones tienen su anclaje en los atributos sociales y culturales de los pasajeros de trenes urbanos, es lo que se explorará en los apartados que siguen.

Como ya ha sido señalado, durante el período de esta investigación se han identificado diversidad de formas de manifestarse el descontento de los pasajeros con las condiciones del servicio. Estas formas constituyen configuraciones de acciones que abarcan una gama pasible de ser clasificada con fines analíticos en función de tres dimensiones: el protagonista de la acción, la meta u objetivo de la acción y el grado de institucionalización del formato de acción, o en otras palabras, la relación que guarda el formato de la acción con la normativa jurídica y con la práctica de dicha normativa.

En relación a la primera dimensión –el protagonista de la acción-, los hechos registrados se distinguen según que sus ejecutores sean actores institucionales, individuos disconformes u organizaciones de la sociedad civil. Se verá que existe una asociación entre los protagonistas de la acción y los formatos instrumentalizados por los mismos. Por su parte, los objetivos de las acciones relevadas –cuando se manifiestan explícitamente- se diferencian según dos grandes tipos: aquellas acciones que buscan obtener resarcimientos particulares y las que pretenden generar cambios en la forma de organizar socialmente la prestación del servicio, que comporten un beneficio para el conjunto de los pasajeros. También se verá, que existen asociaciones entre protagonistas y metas de las acciones. Finalmente, la tercera dimensión –grado de institucionalización de la forma de acción- permite arribar a una distinción entre acciones directas e indirectas. Mientras que las primeras refieren fundamentalmente a acciones que desbordan los canales institucionales de procesamiento del conflicto (Pérez y Rebón: 2012), las segundas utilizan estos canales para tramitar la conflictividad que emerge en cada situación.

A pesar de que la mayoría de los hechos registrados pueden ser ubicados en un único espacio de propiedades, hay algunos que se encuentran en el límite de las categorías desafiando

los intentos simplistas y mecanicistas de clasificación. A continuación se presenta una profusa descripción de cada una de las formas de disconformidad relevadas durante el período de este estudio en función de las dimensiones analíticas señaladas, describiendo a los protagonistas de los hechos, la configuración de acciones involucradas y su relación con los fines o metas y ordenando la descripción de los formatos de mayor a menor grado de institucionalización. En los casos en los cuales los formatos de acción analizados no producen vulneración normativa, su presentación descriptiva ha sido ordenada teniendo en cuenta, también de mayor a menor, el grado de procedimentalización (existencia de procedimientos preestablecidos del formato). Complementariamente cada una de las formas registradas y descriptas en este capítulo, será analizada –en los casos en los que contamos con información- en función de su grado de conocimiento y valoración, con base a los datos de las encuestas realizadas a pasajeros en 2007 y 2010, de encuestas realizadas por la CNRT entre los años 2002 y 2010 y de entrevistas a pasajeros del servicio.

2.1 La protesta ciudadanizada

Las acciones incluidas en este grupo de hechos, se caracterizan por desarrollarse dentro de los canales institucionales de procesamiento del conflicto. En todos los casos presentan metas explícitas y sus actores, individuales o colectivos, canalizan sus disconformidades haciendo uso de los dispositivos institucionales creados y diagramados para tal fin. En este sentido, el desarrollo de estas acciones no altera el entramado de relaciones que organizan los espacios en los que tienen lugar. Constituyen acciones de protesta en tanto asumen un carácter contencioso intencional, con delimitación de demandas y visibilidad pública (Schuster, 2005).

2.1.1 Las acciones judiciales

En primer lugar, por su más alto grado de institucionalización y formalización, se encuentran las acciones judiciales que pretenden modificaciones en las condiciones de prestación del servicio. Las mismas consisten en el desarrollo de procedimientos formalmente establecidos según normativas jurídicas. Presentan objetivos claros cuyas acciones en correspondencia se

planifican racionalmente en función de dichos fines. Por su misma naturaleza poseen una importante extensión en el tiempo durando, en la generalidad de los casos, varios años.

Las mismas se originan en la acción de instituciones y buscan modificaciones en las condiciones de prestación del servicio, procurando obligar a la empresa y al Estado a mejorar determinados aspectos de la forma en la que se presta servicio a partir de demandas y amparos. Los casos son presentados por distintos actores institucionales entre los cuales se destaca el Defensor del Pueblo, otras presentaciones son efectuadas por asociaciones de la sociedad civil. Sólo una de las presentaciones es realizada por una asociación de usuarios. También apelarán a esta forma tanto el Gobierno Nacional como el ente de control que en dos oportunidades intimarán a las empresas a mejorar la calidad de los servicios prestados. En la mayoría de los casos las acciones judiciales son eficaces para obtener pronunciamientos judiciales favorables que además involucran sanciones económicas a las empresas, aunque no siempre alcanzan plenamente la meta buscada con la acción (en particular la reversión de las deficiencias que presentan los servicios). Expresan el mayor grado de institucionalización, refiriendo a confrontaciones normativizadas por procedimientos judiciales, originadas en la acción de instituciones.

Durante el período de este estudio relevamos seis acciones de amparo iniciadas por el Defensor del Pueblo de la Nación (Base hemerográfica: 2002-1010 e Informes anuales Defensoría del Pueblo de la Nación 2003-2010). Cuatro de estas acciones tuvieron lugar en el año 2005 consistiendo en demandas dirigidas contra el Estado Nacional –Secretaría de Transporte-, y las empresas Metropolitano S.A, Gral. Roca, Ferrovías S.A, Trenes de Buenos Aires S.A y UGOFE, línea San Martín. En todos los casos las acciones tuvieron por fin que se obligue a las empresas a brindar a los pasajeros un servicio digno y eficiente en lo relativo a condiciones mínimas de seguridad e higiene, particularmente en el estado general de las estaciones y vagones, y que garanticen el normal desenvolvimiento y desplazamiento de personas discapacitadas en los accesos a las estaciones, andenes y formaciones. En cuanto a la Secretaría de Transporte, los amparos se dirigían a demandar que la misma ejecute los controles y acciones necesarias para que las empresas cumplan con las obligaciones emergentes de los contratos de concesión y, una vez que se diera lugar a los amparos, extreme los controles para garantizar el cumplimiento de las sentencias dictadas.

Los cuatro amparos fueron apelados tanto por el Estado Nacional como por las empresas involucradas. Luego de un año, el Tribunal interviniente en el caso contra UGOFE, Línea San Martín, dictó sentencia favorable al amparo haciendo lugar a la demanda. Frente a esta decisión tanto la empresa como el Estado Nacional interpusieron recursos extraordinarios. Los mismos fueron desestimados y en 2010 se inició el proceso de ejecución debido al incumplimiento de las codemandadas.

Igual recorrido tuvo el amparo contra Ferrovías S.A. Por su parte la línea Roca a cargo de Metropolitano S.A, cambió de manos en el 2007. La única empresa que salió inmune del proceso fue Trenes de Buenos Aires que logró que el Tribunal interviniente en la causa desestimara la demanda presentada por el Defensor.

Otras medidas iniciadas por esta institución fueron, en 2006, una acción contra el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, para que se declare la nulidad por ilegitimidad de la resolución 1961 mediante la cual se facultaba a la Secretaría de Transporte a implementar la adecuación de los costos de explotación en los rubros materiales, mantenimiento por terceros, gastos generales, seguros y otros rubros para las empresas prestatarias de los servicios ferroviarios de pasajeros, de la que derivarían pagos compensatorios hacia estas por parte del Estado Nacional, en forma de subsidios. Se solicitaba en esta oportunidad, la suspensión de dicha medida hasta tanto se finalizara con los procesos de renegociación contractual comprendidos en el marco de la Ley 25.561. La medida no tuvo un desarrollo favorable, mientras que los procesos de renegociación con las empresas del sector continuaban abiertos al fin de esta investigación.

En el año 2007 una nueva demanda contra UGOFE, promovía una acción de amparo cuyos contenidos casi replicaban los de 2005. Que la empresa brindara a los pasajeros un servicio digno y eficiente y que el Estado Nacional ejecute los controles y acciones necesarios para que la empresa cumpla con las obligaciones contractuales. La medida cautelar propuesta por la Institución fue desestimada y el fallo apelado.

En lo que refiere a las acciones realizadas por otras instituciones, en 2005 una asociación de usuarios –Unión de Usuarios y Consumidores- consiguió el dictamen favorable de la Justicia de una demanda por discriminación contra la empresa TBA. En este caso, la Justicia condenó a la empresa a que acondicionase el servicio del ramal Once-Moreno, teniendo como parámetro la calidad que la misma empresa brindaba a los pasajeros de los ramales de la ex línea Mitre.

No obstante el fallo, la desobediencia de la empresa dio lugar a que dos años más tarde, una asociación de la sociedad civil –Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ)- realizara una presentación judicial cuya resultante fue la imposición de una multa de $10.000 diarios a la empresa hasta tanto cumpliera en forma completa con aquella disposición.

En los registros de prensa hemos relevado también que los conflictos derivados de la forma que asume la prestación del servicio, dieron lugar en dos oportunidades, a la intervención de la Corte Suprema de Justicia. En una oportunidad el órgano dictó sentencia favorable en el caso presentado por el Defensor del Pueblo de la Nación contra UGOFE, Línea San Martín, mientras que en una segunda oportunidad mediante un fallo responsabilizó a la empresa Metropolitano por los daños sufridos por un pasajero que fue arrojado de una formación en movimiento.

Como se deriva de lo anterior, las acciones judiciales presentadas por organismos e instituciones de la sociedad civil, si bien en la generalidad de los casos logran alcanzar resultados favorables implicando un costo económico para las empresas, no parecen incidir de manera determinante en la reversión del comportamiento de las mismas, en lo relativo a los niveles de calidad de los servicios que brindan. En este sentido seguía insistiendo el Defensor del Pueblo en su Informe Anual del año 2008, en el que alertaba acerca de la deficiencia de los servicios prestados por los concesionarios ferroviarios. El Informe exponía:

> En la actualidad el servicio es prestado de manera deficiente, con deplorable estado de la infraestructura ferroviaria: material rodante, vías y estaciones, lo cual torna al servicio altamente riesgoso para el usuario. Sumado a ello, resultan sistemáticas las demoras y/o cancelaciones. La magnitud del cuadro de situación, vulnera permanentemente los derechos de los usuarios. (Informe Anual 2008, Defensoría del Pueblo de la Nación, p.123).

Además de las acciones judiciales que pretenden mejoras en las condiciones de prestación de los servicios, estás aquellas que buscan resarcimientos particulares derivados de daños sufridos por pasajeros durante el uso de los servicios. Estas acciones comparten todas las características del grupo de acciones previamente referido -formulación clara de metas, medios regulados por procedimientos judiciales codificados, temporalidad-, exceptuando como ya se mencionó, que la meta de la acción se centra en la búsqueda de una compensación privada por los perjuicios ocasionados durante la utilización de los servicios. En este sentido, el protagonista de la acción es un individuo que mediando su accionar por vía judicial, pretende para sí una reparación del daño. En otras palabras, estas acciones no poseen metas directas trascendentes que involucren aspectos relacionados con la forma en la que se presta el servicio, más allá del pedido

de compensaciones privadas –fundamentalmente económicas- por las consecuencias de las formas de su funcionamiento. En nuestros registros de prensa hemos registrado cinco casos de este tipo, no obstante nuestras entrevistas con informantes clave sugieren la existencia de muchos más. Interesa mencionarlos aquí más que para mostrar su peso dentro del conjunto de hechos registrados, para dar a conocer su existencia como un modo más de manifestación de disconformidad con la forma de prestación del servicio.

Del mismo modo registramos en la prensa un caso en el que residentes de los barrios de Flores, Floresta y Villa Luro, cuyas casas se ubicaban lindantes al trazado ferroviario de la línea Sarmiento, acudieron a la justicia en reclamo por ruidos molestos, consiguiendo un pronunciamiento judicial favorable.

Sin embargo, y no obstante la efectividad de la forma para alcanzar las metas que se proponen quienes la instrumentan, este tipo de acción se caracteriza por su significativa debilidad para instalarse como forma de lucha en la caja de herramientas de los pasajeros del servicio. Nuestra encuesta de 2010 muestra este rasgo con la suficiente nitidez como para afirmar que las acciones judiciales no forman parte de la cultura del reclamo entre los encuestados. El 97,5% nunca tramitó una queja por medio de un reclamo judicial o ante la Defensoría. En cuanto a su efectividad, casi la mitad consideró que la justica no sirve para resolver los problemas de los pasajeros (46,2%) y apenas el 10,8% le atribuyeron un alto grado de efectividad.

2.1.1 Reclamos ante el ente regulador del servicio y los concesionarios ferroviarios.

Los reclamos ante el ente regulador se realizan de forma individual y tienen varias vías de canalización. Pueden realizarse telefónicamente por medio de una línea gratuita, por carta utilizando un apartado postal también gratuito, por la página web del organismo o personalmente en la sede del mismo. Cuando el pasajero toma contacto con el ente regulador debe cumplimentar ciertos requisitos para poder radicar su denuncia. En primer lugar la queja debe referirse a una violación de la normativa de transporte, exigencia que supone un conocimiento de la misma por parte del pasajero. Caso contrario, el reclamo no se computa. Uno de nuestros entrevistados relata su vivencia al respecto:

> Yo una vez hice una denuncia y ahí te explican, yo llamé para quejarme de que no había la cantidad de furgones necesarios y me explicaron que TBA cumple, que no está fuera de la ley, y ellos te contestan que es un ítem más que ellos ponen [en referencia al contrato de concesión], pero que no están obligados, si ellos quieren no ponen los furgones (…). Fue en el 2003 que hice la denuncia, llame al Ente Regulador

> y ahí te van pasando números, números, números para colectivos, trenes… eh… y llamé a un número que era especialmente para trenes del oeste de TBA, porque también se distribuye, si es TBA, el Roca... (…). Es que en realidad yo hice la denuncia, pero lo que yo estaba denunciando no era una denuncia, porque no era infracción, estaba bien lo que estaban haciendo ellos, así que no funcionó. (Mujer, 21 años, administrativa y estudiante, estación Haedo, 2007).

En nuestra hipótesis, la circunstancia descripta favorece el desaliento hacia el uso de esta forma de reclamo por parte de los pasajeros del sistema. Como se verá más adelante, el índice de quejas realizadas por vía telefónica ante el ente regulador en el período 2002-2009, disminuye de 1,2 a 0,3 cada 100.000 pasajeros pagos. Si bien esta disminución de las quejas no se explica unilateralmente por el mecanismo señalado, consideramos que el mismo es un factor que incide en la perspectiva de su uso por parte de los pasajeros.

Según datos aportados por informantes clave del organismo, el tratamiento que reciben los reclamos depende de la causa que los motive y de los elementos identificatorios y probatorios que aporte el denunciante. Así, las quejas de los pasajeros pueden orientar los operativos de inspección que realiza el organismo, producir una inspección específica sobre el tema planteado o seguir una investigación administrativa particularizada. Ciertos tipos de quejas requieren la producción de una "masa crítica". Esto es, una cantidad importante de quejas que refieran al mismo tema. En particular los reclamos referidos a la forma de explotación de los servicios, cancelaciones y demoras, se encuentran dentro de este tipo. Cuando la masa crítica se constituye orienta la acción del organismo hacia la realización de inspecciones específicas.

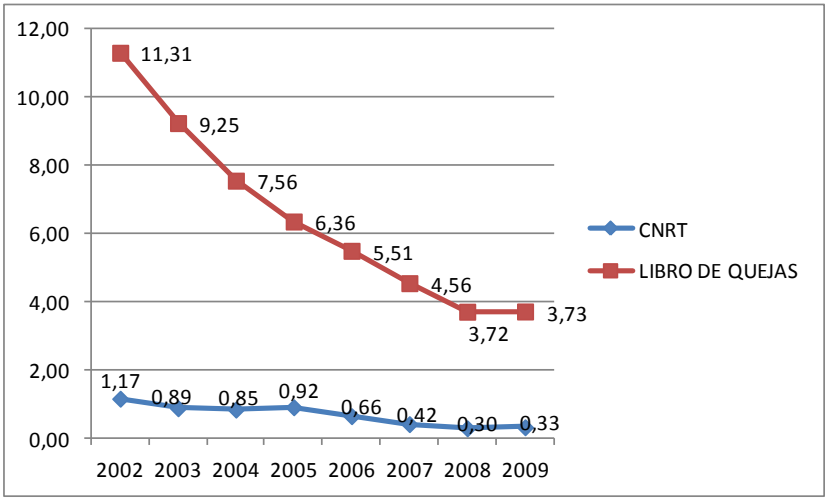
A pesar de que existen distintas alternativas para radicar un reclamo, el pasajero ferroviario tiende mayoritariamente a canalizarlo por intermedio del concesionario, utilizando el libro de quejas dispuesto en las boleterías de cada una de las estaciones para tal fin. Según datos proporcionados por la CNRT, durante el período comprendido entre los años 2002 y 2009, los reclamos telefónicos ante el organismo representaron apenas el 9% de los asentados en el libro de quejas de las estaciones. Mientras la CNRT canalizó 22.065 reclamos telefónicos, los concesionarios recibieron en los libros de quejas 184.711[66]. Los guarismos señalados ponen en evidencia que la accesibilidad de los canales de reclamo es un aspecto que incide sobremanera en

[66] Los pasajeros de trenes tienden a quejarse principalmente ante la CNRT por motivos relacionados con la forma de explotación de los servicios y ante los concesionarios por el comportamiento de los agentes, si bien los problemas relativos a la explotación de los servicios también adquieren una importante presencia. Este sesgo según canal de reclamo se encuentra en relativa adecuación con el modelo de gestión que estructura la forma de prestación del servicio de transporte bajo análisis, pues mientras la CNRT es responsable de que el servicio funcione correctamente, los concesionarios son responsables por el comportamiento de los trabajadores que contratan.

el uso de los mismos. El libro de quejas en las estaciones resulta ser una vía más accesible, rápida e inmediata, para tramitar el descontento de los pasajeros.

No obstante las diferencias existentes entre ambos canales de procesamiento de la disconformidad, la cultura del reclamo ante estas instituciones es considerablemente baja. Sumando los reclamos recibidos telefónicamente en el ente de control y los asentados en el libro de quejas de las estaciones, el índice para todo el período considerado (2002-2009), permite computar un promedio de 6,32 quejas cada 100.000 pasajeros transportados[67].

GRÁFICO N°6: Evolución anual de la cantidad total de quejas recibidas en los concesionarios ferroviarios (libro de quejas) y en la CNRT (vía telefónica), cada 100.000 pasajeros transportados. Período 2002-2009.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios, 2010.

Como se observa en el gráfico, la caída en la cantidad de reclamos durante todo el período analizado, afecta con mayor fuerza a las quejas realizadas en el libro de quejas de los concesionarios, si bien los reclamos telefónicos ante la CNRT también evidencian una tendencia a la caída. Esta fuerte disminución de los reclamos realizados por los pasajeros del sistema, abre

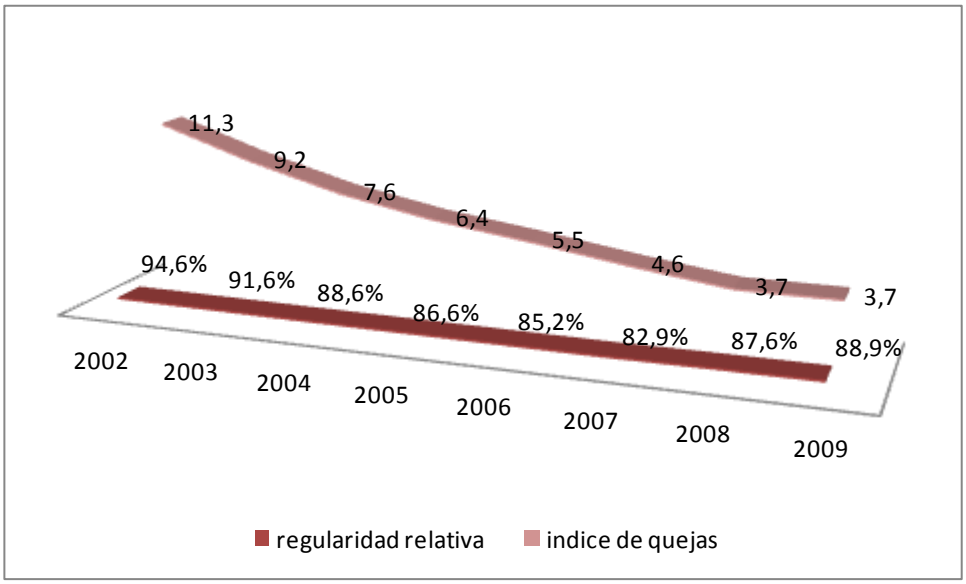
[67] El índice expresa la relación entre el total de quejas registradas en el libro de quejas de los concesionarios y recibidas telefónicamente por la CNRT, (206.776) sobre el total de pasajeros transportados durante todo el período (3.271.674.909), por 100.000. (Fuente: CNRT, 2002-2009).

una serie de interrogantes en relación a los factores que podrían estar interviniendo en el desarrollo de estas tendencias ¿La cantidad de quejas realizadas por los pasajeros del servicio se encuentran en relación directa con los índices de calidad de la prestación de los servicios? ¿En qué medida intervienen sus expectativas, acerca de la calidad que debiera tener el servicio en la realización de reclamos de esta clase? ¿Cuánto influye la efectividad que los pasajeros le atribuyen al reclamo en el libro de quejas o ante la CNRT, en su uso?

Abordemos el primer interrogante. Si la respuesta fuese positiva, la relación que se debería esperar sería que a mejor calidad de la prestación de los servicios, menor cantidad de reclamos realizados por los pasajeros. Contamos con indicadores para poner a prueba si dicha relación se verifica. Tomando la red ferroviaria en su conjunto, si se contrasta el comportamiento del índice de reclamos arriba presentado con el derrotero de la calidad de los servicios[68] -medida a partir de la evolución del índice de regularidad relativa-, se verá que entre 2002 y 2007, ambas curvas se mueven en el mismo sentido, esto es, revelan una sostenida caída que indica una relación inversa entre cantidad de quejas realizadas por los pasajeros y calidad de la prestación de los servicios en esa dimensión. Recién en 2008, el índice de regularidad relativa de los servicios comienza a mostrar signos de recuperación, mientras que el índice de quejas continúa su tendencia a la caída.

[68] El índice de calidad global de los servicios es construido por la Secretaría de Transporte de la Nación, en base a dos dimensiones: a) el cumplimiento de las obligaciones contractuales en lo referido a coches despachados, velocidad comercial y frecuencia y b) el cumplimiento del programa del servicio, medido a partir de la relación entre trenes corridos sobre programados y trenes puntuales sobre corridos. No contamos con los datos relativos al primer componente del índice de calidad, pero sí con la información correspondiente a la segunda dimensión. Utilizamos entonces el índice de regularidad relativa para observar la relación entre cantidad de reclamos realizados y calidad de los servicios prestados. Recordemos que este índice mide la puntualidad de los servicios corridos (relación entre servicios corridos y servicios puntuales). Consideramos que es un adecuado índice para graficar la relación entre condiciones objetivas de viaje en esta dimensión y efectivización de reclamos por los pasajeros, puesto que la puntualidad de los servicios se encuentra dentro del conjunto de reclamos que constituyen el grupo relativo a quejas por "explotación", categoría que representa el principal motivo de queja de los pasajeros entre 2002 y 2008 y el segundo motivo en 2009. Por su parte, las quejas relativas específicamente a "demoras", representan junto con las referidas a cancelaciones, el principal motivo de reclamo dentro del conjunto referido a "explotación". Nuestras encuestas a pasajeros en 2007 y 2010, también arrojan que las demoras y cancelaciones de los servicios, son el principal problema percibido por los usuarios del servicio. Lo anterior permite afirmar que la regularidad relativa de los servicios se convierte, en la perspectiva de los pasajeros, en uno de los principales indicadores de la calidad de los servicios ferroviarios.

GRÁFICO N°7: Relación entre la evolución del índice de regularidad relativa de los servicios y el índice de quejas realizadas ante la CNRT y los concesionarios del sector. Total de la red ferroviaria metropolitana de pasajeros. Período 2002-2009.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, 2010.

A primera vista, esta relación parece indicar que entre condiciones objetivas de viaje –en particular las relacionadas con demoras e impuntualidad de los servicios- y efectivización de reclamos ante estas instituciones, no existen relaciones de correspondencia. El gráfico indica que, a este nivel de generalización, el derrotero de estas variables no encuentra puntos de convergencia.

Otro dato que apoyaría el desglose entre condiciones objetivas de viaje y cantidad de reclamos efectivizados y que permite avanzar hacia el segundo de los interrogantes planteados –relación entre ejecución de quejas y expectativas sociales en torno a la calidad del servicio- puede observarse si se considera la evolución de los reclamos al interior de cada una de las líneas de servicio, por separado. Como puede apreciarse en la tabla que se expone a continuación, la línea Mitre presenta un índice de quejas que se encuentra muy por encima de la media general, sin embargo es una de las líneas que mejores condiciones de viaje, al menos en términos de confort, ha ofrecido a sus pasajeros. En contraposición, si se analiza la misma relación en la línea Sarmiento, se observa que la cantidad de quejas se encuentra muy por debajo de la media general, a pesar de que esta línea es una de las que ha mostrado un mayor deterioro de sus indicadores de calidad desde la Emergencia Ferroviaria decretada en 2002. Recuérdese, además, que el

concesionario Trenes de Buenos Aires enfrentó una demanda por discriminación por ofrecer un servicio de mayor calidad a los pasajeros del Mitre en detrimento de los del Sarmiento[69]. Sin embargo, los pasajeros del Mitre se quejan más.

CUADRO N°10: Evolución anual de la cantidad de quejas recibidas en los concesionarios libro de quejas) y en la CNRT (reclamos vía telefónica), cada 100.000 pasajeros transportados, por línea de servicios. Período: 2000-2009.

Línea	Año							
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Urquiza	8,73	6,38	5,41	5,04	5,07	5,02	4,94	4,28
Mitre	13,15	10,80	10,83	10,36	7,52	5,72	5,94	5,68
Sarmiento	9,78	8,23	6,53	4,96	3,88	2,54	1,95	2,05
Roca	11,45	7,98	7,33	6,78	5,72	5,12	5,11	4,13
San Martín (*)	21,04	15,03	11,50	7,53	7,61	6,39	5,38	4,39
Belgrano Sur (**)	4,72	6,64	4,10	4,39	3,21	2,85	3,91	3,31
Belgrano Norte	4,07	2,98	2,69	2,23	2,35	1,83	1,80	1,82
Total Sistema Concesionado (***)	11,31	9,25	7,56	6,36	5,51	4,56	3,72	3,73

(*)Se estimaron las denuncias efectuadas en la línea San Martín entre el 1/01/09 y el 31/03/09.

(**)Se estimaron las denuncias efectuadas en la línea Belgrano Sur desde el 1/07/07 al 30/12/07, del 1/1/08 al 31/5/08 y del 1/01/09 al 30/04/09

(***)Se estimaron los totales para los años 2007, 2008 y 2009 mediante la inclusión de los datos estimados de las líneas San Martín y Belgrano Sur.

Fuente: CNRT, Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, 2010.

No obstante lo anterior, un caso que pareciera reflejar una relación más directa entre cantidad de quejas realizadas por los pasajeros ante la CNRT y los concesionarios y las condiciones objetivas de viaje, es el de la línea San Martín donde el índice de quejas estuvo muy por encima de la media general, principalmente entre los años 2002 y 2004[70]. Nótese además, que se trata de una de las líneas de servicios que mayor número de reclamos registró en relación a la cantidad de pasajeros transportados, prácticamente durante todo el período.

De qué depende que los pasajeros de una línea se quejen más que los de otra, o en otras palabras, cuáles son los factores que explican esta heterogeneidad entre las líneas de servicios en relación a la cantidad de quejas efectivizadas por los pasajeros, es una pregunta que desborda los objetivos de esta investigación. No obstante, más adelante se explorarán empíricamente algunas

[69] En una entrevista con un técnico el ente regulador, expresaba que "ellos [en referencia al concesionario Trenes de Buenos Aires] habían puesto toda la carne al asador en la línea Mitre y todo lo demás eran ciudadanos de segunda".

[70] Recuérdese que en 2005 el gobierno le quitó la concesión al concesionario que operaba la línea (Metropolitano S.A) luego de que ocurrieran una serie de accidentes fatales y expresiones de disconformidad de los pasajeros, producto del profundo deterioro que presentaba el servicio.

relaciones posibles. Probablemente y en primer lugar, haya que tener en cuenta las expectativas de los pasajeros en relación a lo que debiera ser el servicio en cada una de las líneas. En particular los sentimientos de privación relativa. Pero también el pasaje del sentimiento a la acción, la manifestación explícita del inconformismo vía utilización de estos canales de procesamiento de la disconformidad, guarde relación con el conocimiento, la confianza y la efectividad atribuida a estos medios, entre otras condiciones.

2.1.2.1 ¿De qué se quejan los pasajeros del ferrocarril?

Como se mencionó en otra parte de este capítulo, los reclamos referidos a diversos aspectos vinculados a la explotación de los servicios constituyen el principal motivo de queja de los pasajeros de trenes urbanos. El conjunto de quejas por "explotación" incluye –en los agrupamientos realizados por la CNRT- los reclamos relativos a demoras y cancelaciones, incidentes y perturbaciones en el tráfico, mantenimiento del material rodante e incidentes sobre el tren y en los andenes. Si bien el peso de cada una de estas subcategorías es variable según el año y la línea de servicios que se considere, los reclamos por demoras y/o cancelaciones de los servicios se encuentran entre los tres principales motivos de reclamo dentro del conjunto "quejas por explotación", en todas las líneas y durante todo el período bajo análisis[71].

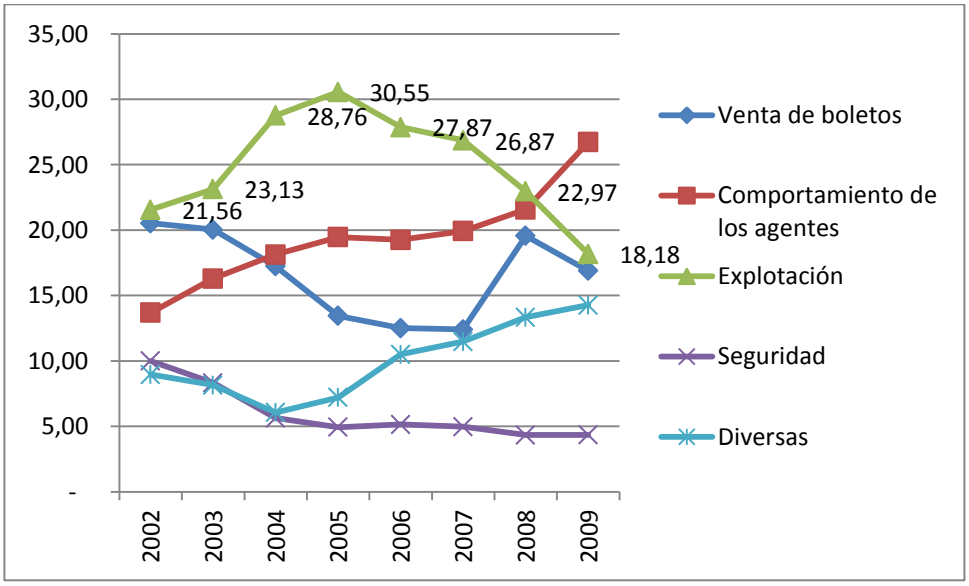
Como se ha dicho, los reclamos relativos al grupo explotación, constituyen el principal motivo de queja a lo largo de todo el período, exceptuando el año 2009 en el que los reclamos por este motivo pasan a ocupar el segundo lugar, desplazados por las quejas referidas al comportamiento de los agentes, las cuales crecen sostenidamente durante toda la etapa que abarca esta investigación. Este grupo, incluye aquellas quejas que refieren al comportamiento de boleteros, de los agentes de seguridad en estaciones y coches, de los guardas, de los controladores de evasión y en general, de todo el personal contratado por los concesionarios. Dentro de este grupo, en todas las líneas el principal motivo de reclamo refiere al comportamiento de los boleteros.

[71] Luego, aparecen algunas diferencias interesantes entre las líneas que hacen observable la heterogeneidad de problemas que afectan la calidad de los servicios en cada una. Así por ejemplo, mientras que el mantenimiento del material rodante no registra reclamos en la línea Urquiza, –considerando los 20 principales motivos de quejas-, si aparece en la línea Sarmiento en varios de los años considerados.

Durante los primeros años de Emergencia Ferroviaria el grupo de reclamos referido a venta de boletos – grupo conformado por las quejas por falta de cambio, error en el boleto/abono, boleterías cerradas, mal funcionamiento de las máquinas expendedoras, demandas de reintegro, insuficientes ventanillas de venta y colas en las boleterías- ocupó el segundo lugar, pero a partir de 2004 disminuyó fuertemente su peso relativo y absoluto, pasando a convertirse en tercer motivo de reclamo de los pasajeros de la red ferroviaria metropolitana. Por su parte cabe destacar que dentro de este grupo, el principal motivo de queja lo constituyen, durante todos los años bajo análisis, los reclamos por falta de cambio. Cómo se verá más adelante, esta problemática afecta muy diferencialmente a las distintas líneas de servicios.

Finalmente, los reclamos relativos a seguridad –grupo constituido básicamente por las quejas relativas a robos ocurridos en estaciones y coches- ven disminuir su peso pasando del cuarto al quinto lugar entre los cinco principales motivos de queja del período.

GRÁFICO N°8: Evolución del peso relativo de los cinco principales motivos de quejas realizados en los concesionarios (libro de quejas) y en la CNRT (reclamos vía telefónica). Total de la red ferroviaria. Período: 2002-2009.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y Prestación de Servicios, 2010.

Nótese la creciente importancia relativa que adquiere la categoría "diversas" a lo largo del período bajo análisis. Este guarismo no debe soslayar que, en términos absolutos esta categoría se

mantuvo relativamente constante a lo largo de todo el período. Su creciente importancia relativa se explica por la fuerte disminución en la cantidad de quejas referidas a explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes. En cuanto a su importancia entre los principales motivos de queja de los pasajeros del servicio, la misma podría explicarse en parte, por la existencia de un sesgo proveniente de la forma en que los concesionarios clasifican los diferentes tipos de queja asentados en sus libros[72], consistente en codificar como "varios", aquellas quejas que contienen más de un motivo de reclamo. Así por ejemplo, si un pasajero se queja porque el tren no llegó a horario, no paró en alguna estación y el vagón en el que viajó no se encontraba en adecuadas condiciones de limpieza, los concesionarios clasifican la queja como "varios", operación que no sólo tiende a achatar la curva de quejas sino que produce un cambio en la unidad de análisis. La misma deja de referir al universo de reclamos y pasa a representar al universo de pasajeros que realizan reclamos.

Como rasgo general del período, si bien se observa un cambio en el peso relativo de los motivos de reclamo, esta modificación no llega a implicar un cambio de composición de las principales fuentes de disconformidad entre los pasajeros del sistema. Obsérvese que los cinco principales motivos de queja en 2002 lo siguen siendo en 2009[73]. Esta situación parece avalar la representación de un trabajador del ente de control que en una de nuestras entrevistas afirmaba que "hace años la gente se sigue quejando por las mismas cosas". Tan es así, que si se consideran

[72] Como pudimos saber a partir de entrevistas con informantes clave del organismo, las empresas prestatarias del servicio están obligadas a remitir a la CNRT informes periódicos sobre las quejas que reciben en los "libros de quejas" de las estaciones. Originalmente, las empresas remitían a la CNRT copia de todos los folios de los libros de queja. Sin embargo, esta modalidad ocasionaba que se generase una masa inmanejable de información, debido al escaso personal que el ente de control destina para la realización de esta tarea. Esta situación dio lugar a una disposición de la CNRT a partir de la cual se modificó la metodología de envío de la información de las quejas recibidas por parte de las empresas. Así, desde hace años los concesionarios remiten a la CNRT un informe vía electrónico con el resumen de las quejas recibidas. Aunque la codificación de los motivos de reclamo es realizada por las empresas a partir de la utilización de un "libro de códigos" elaborado por la CNRT, el cual contiene más de 130 categorías que contemplan los diferentes motivos por los cuales se quejan los pasajeros, los concesionarios tienden a incluir en la categoría "varios" –subcategoría principal del grupo "diversas"- una gran masa de información. Las auditorías posteriores que realiza la CNRT permiten identificar que dicha categoría constituye un verdadero "varios" en el sentido que en la misma se consolidan diversos motivos de reclamo realizados por un mismo pasajero.

[73] Esta persistencia de los principales motivos de queja de los pasajeros durante todos los años bajo análisis, sólo registra excepciones en 2006 y 2007, cuando el ítem "seguridad" es desplazado por la categoría "anuladas" y en 2009 por la categoría "ambiente". En relación al primer evento, el desplazamiento de este cambio de composición se explica por un fuerte incremento de las quejas anuladas en la línea San Martín, las cuales en 2006 y 2007 representaron el 23 y 25% del total de quejas de la línea respectivamente. Por su parte, la aparición de la categoría "ambiente" en quinto lugar en el año 2009, desplazando a la de seguridad, se encuentra más en línea con una tendencia presente durante todo el período: la tendencia a la disminución del peso relativo y absoluto de las quejas por seguridad.

las quejas por explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes, -tres principales motivos de reclamo durante todo el período-, estas tres categorías explican, según el año que se considere, entre el 56% y el 70% de los reclamos realizados por los pasajeros de la red ferroviaria, entre un total de 15 categorías, que a su vez agrupan las más de 130 subcategorías que utiliza la CNRT para clasificar los motivos de reclamo[74].

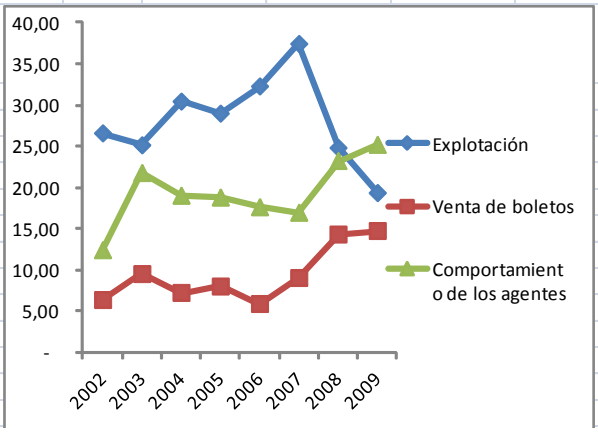
Una mirada centrada en una escala de análisis general –de la totalidad de las líneas ferroviarias- avala las afirmaciones que se han realizado hasta aquí, sin embargo, el análisis de los principales motivos de reclamo, intra e inter servicios, permite hacer observable que los pasajeros de las distintas líneas de trenes urbanos no se quejan con igual intensidad por los mismos motivos y que existen relaciones de correspondencia entre la evolución de las condiciones objetivas de viaje en cada uno de los servicios –evaluadas a partir de los indicadores de regularidad absoluta y relativa- y la evolución de los reclamos que los pasajeros realizan por este motivo. En otras palabras, la observación de la evolución de "las quejas" en un nivel macro, no permitía identificar relaciones que se hacen observables a partir de su discriminación según motivo, al interior de cada una de las líneas de servicios.

2.1.2.2 Los reclamos de los pasajeros según línea de servicios[75]

Las quejas por explotación lideran los reclamos realizados por los pasajeros de las líneas Roca, San Martín y Belgrano Sur, durante los años en que las mismas estuvieron a cargo del concesionario Metropolitano S.A. Las revocaciones contractuales, tanto en la línea San Martín (2005), como Roca (2007) traerán aparejadas una disminución de los reclamos por este motivo, tanto en términos relativos como absolutos, situación que se encontrará en correspondencia con un mejoramiento de los indicadores de cumplimiento del programa en estas líneas de servicios.

[74] Si se consideran los cinco principales motivos de reclamo presentados en el gráfico N°8, este grupo representa más del 70% del total de quejas durante todo el período, llegando a alcanzar más del 80% en el año 2008.
[75] En este apartado se ha excluido del análisis la evolución de los reclamos computados en la categoría "diversas" por las razones expuestas anteriormente, las cuales otorgan al grupo bajos niveles de confiabilidad que pueden ocasionar errores en la interpretación de los datos.

GRÁFICO N°9: Evolución del porcentaje de quejas por explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes, sobre el total de quejas recibidas en la línea Roca, (Concesionario Metropolitano/UGOFE). Período 2002-2009.



Año	Explotación	Comportamiento de los agentes	Venta de boletos
2002	26,57	12,39	6,35
2003	25,12	21,75	9,50
2004	30,42	19,00	7,21
2005	28,96	18,78	7,99
2006	32,26	17,60	5,87
2007	37,41	16,94	9,03
2008	24,79	23,21	14,30
2009	19,33	25,17	14,73

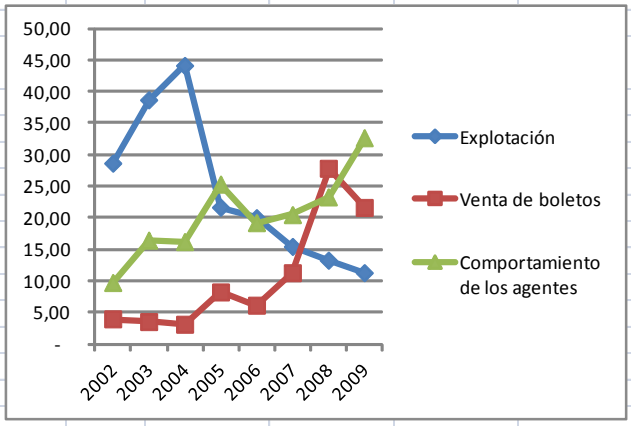
Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios, 2010.

Los años comprendidos entre 2003 y 2007 representan el período de mayor disconformidad de los pasajeros de la línea Roca en relación a las condiciones de explotación del servicio. A su vez, la evolución de los reclamos por este motivo se corresponden con el comportamiento que muestran los indicadores de regularidad global tanto absoluta (trenes puntuales sobre programados) como relativa (trenes puntuales sobre corridos), evidenciando una relación de correspondencia entre quejas realizadas y condiciones objetivas de viaje, en los aspectos señalados. Aún más, el año 2007 es el que presenta la peor performance de los indicadores operativos de calidad en la historia de la concesión, coincidiendo con el pico más alto que registran las quejas por este motivo. En dicho año, casi el 30% de los servicios corridos (66.031), lo hizo con demoras. El año2007 también dejará como saldo en esta línea, la ocurrencia de uno de los estallidos de hostilidad más emblemáticos del período (Constitución, 15 de mayo de 2007).

Ahora bien, si se considera la evolución de los reclamos relativos a los otros dos principales motivos de queja –comportamiento de los agentes y venta de boletos-, cabe destacar que si bien las magnitudes relativas arrojan crecimientos sostenidos a lo largo del período, esta situación se debe fundamentalmente a la caída registrada en las quejas por explotación ya que, en valores absolutos, estos dos motivos de reclamo no presentan bruscas variaciones a lo largo de la serie. Tomando como año base el 2002, en el año 2009 los reclamos por el comportamiento de

los agentes apenas disminuyen un 9%. En este grupo se destacan durante todo el período, los reclamos por el comportamiento de los boleteros y de los controladores de evasión. Por su parte, en 2009 las quejas por venta de boletos aumentan alrededor de un 4% en relación al 2002, destacándose en este grupo, los reclamos por insuficientes ventanillas de venta y falta de cambio. La débil variabilidad de estos motivos de reclamo durante el período analizado, contrasta fuertemente con la disminución en 2009 de casi un 70% de las quejas por explotación, tomando el mismo período base.

GRÁFICO N°10: Evolución del porcentaje de quejas por explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes, sobre el total de quejas recibidas en la línea San Martín, (Concesionario Metropolitano/UGOFE). Período 2002-2009.



Año	Explotación	Comportamiento de los agentes	Venta de boletos
2002	28,63	9,71	3,95
2003	38,65	16,42	3,52
2004	44,10	16,19	3,11
2005	21,64	25,29	8,22
2006	19,99	19,19	6,12
2007	15,43	20,46	11,27
2008	13,25	23,27	27,82
2009	11,27	32,64	21,60

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios, 2010.

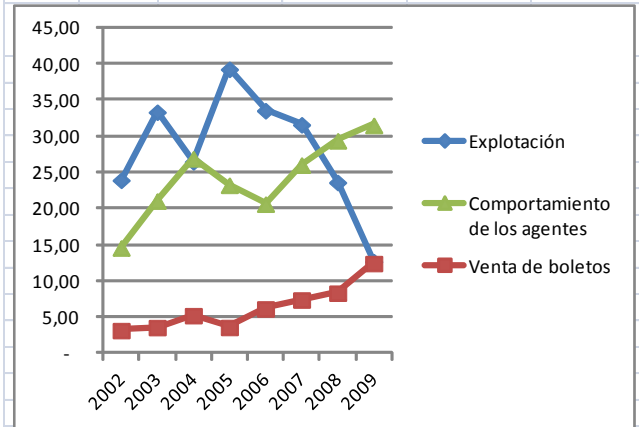
La línea San Martín también presenta un cuadro en el que las quejas de los pasajeros por las condiciones de explotación del servicio se encuentran correlacionadas positivamente con la evolución de los índices de calidad operativa, en particular los de regularidad global del servicio. En este caso, el año 2004 presenta el pico más alto de reclamos por explotación, combinado con la peor performance de estos indicadores en la historia de la concesión en esta línea, cuando casi el 20% de los trenes corridos presentaron problemas de puntualidad y la regularidad absoluta apenas superó el 70%.

En relación a los principales motivos de reclamo, al igual que sucede en la línea Roca, el aumento relativo de los reclamos por el comportamiento de los agentes se explica fundamentalmente por la brusca caída que, a partir del año 2005, presentan las quejas por

explotación. Pero a diferencia de la línea Roca, en la línea San Martín las quejas por el comportamiento de los agentes, además de incluir una buena cantidad de reclamos por el comportamiento de los boleteros, involucran a los guardas, los controladores de evasión y los agentes de seguridad en coches, con mayor intensidad que en aquella otra línea.

Por su parte, los reclamos por venta de boletos, grupo constituido fundamentalmente por quejas relativas a la falta de cambio y en menor medida a boleterías cerradas, presentan un crecimiento exponencial a lo largo del período analizado, pasando de 282 reclamos en 2002 a 741 en 2008 y 458 en 2009, lo que representa un crecimiento de casi el 163% y de más del 60%, en dichos años en relación al 2002. La explotación de los servicios a cargo de UGOFE en la línea San Martín, si bien pareció mejorar algunos aspectos relacionados con la calidad del servicio, trajo aparejados otras fuentes de disconformidad entre los pasajeros.

GRÁFICO N°11: Evolución del porcentaje de quejas por explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes, sobre el total de reclamos recibidos en la línea Belgrano Sur, (Concesionario Metropolitano/UGOFE) Período 2002-2009.



Año	Explotación	Comportamiento de los agentes	Venta de boletos
2002	23,97	14,61	3,20
2003	33,38	21,10	3,61
2004	26,53	26,95	5,26
2005	39,31	23,28	3,63
2006	33,59	20,67	6,20
2007	31,65	26,07	7,43
2008	23,66	29,42	8,37
2009	12,72	31,55	12,47

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios, 2010.

El caso de la línea Belgrano Sur difiere de las anteriores. Aquí, el peso relativo y absoluto de las quejas por explotación disminuye progresivamente a partir del año 2005, año en el que las mismas alcanzan casi el 40% del total de quejas de la línea, no correspondiéndose dicho comportamiento con el año en el que se realizó la quita al concesionario que operaba la línea (2007). Este punto de inflexión sí se corresponderá con un aumento tanto absoluto como relativo

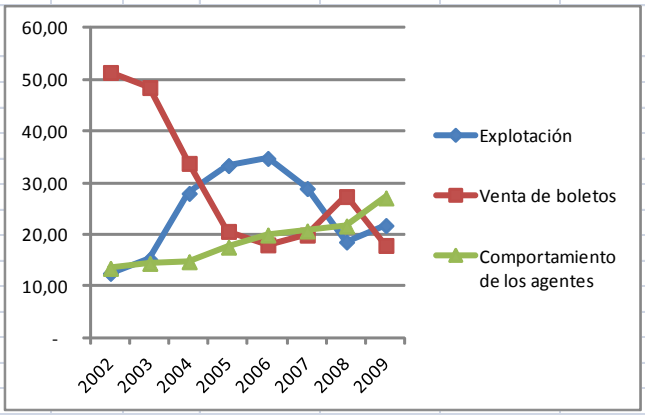
de las quejas relacionadas con el comportamiento de los agentes y la venta de boletos, si bien la tendencia al crecimiento de éste último motivo comienza a evidenciarse un año antes. En relación al crecimiento de las quejas relacionadas con la venta de boletos, cabe mencionar que en dicho grupo se destacan los reclamos relativos a la falta de cambio. El aumento de las quejas por este motivo -tema que no es excluyente de la línea Belgrano Sur- puede comprenderse a la luz del problema de falta de monedas que afectó al total del país y que repercutió fuertemente en los pasajeros. Para enfrentar esta situación el gobierno anunció en febrero de 2009 la implementación de una tarjeta magnética como medio de pago, conocida como tarjeta SUBE, en todo el transporte público de pasajeros del AMBA. No obstante, la situación continuó agravándose, dado que la implementación significativa del SUBE no se alcanzó hasta 2011, siendo su implementación plena recién puesta en vigencia a principios de 2012. Cabe mencionar que la envergadura que llegó a adquirir el problema no sólo afectó a los pasajeros sino también a los trabajadores, motivo por el cual a inicios del mes de enero de 2011, los boleteros implementaron una medida de fuerza por la falta de monedas y levantaron los molinetes permitiendo que los pasajeros viajaran gratis[76] (Diario La Nación, 7 de enero de 2011).

El índice de quejas en esta línea disminuye de modo mucho más débil a lo largo del período, que el índice de quejas general. En otras palabras, los reclamos realizados por los pasajeros de la línea Belgrano Sur, no presentan una fuerte variabilidad a lo largo del período si se atiende a su cantidad en valores absolutos. Pero tampoco lo hacen los índices de regularidad relativa y absoluta, de hecho, ambos indicadores presentan un comportamiento que se aleja de los patrones observados en las otras dos líneas que estuvieron a cargo del concesionario Metropolitano S.A., así como del resto de las líneas de servicios analizadas. Si se atiende al comportamiento del índice de regularidad absoluta, a partir de 2002, durante los años más críticos de la Emergencia Ferroviaria, la puntualidad de los trenes corridos sobre los trenes programados

[76] En la crónica periodística sobre este hecho, un sindicalista expresaba que la falta de monedas de 5 y 10 centavos llevaba a implementar un mecanismo de "redondeo", consistente en llevar el valor del boleto a su precio menor más cercano. Así por ejemplo, un boleto de $1,60 se cobraba $1,50. Sin embargo, esta medida que podía resultar beneficiosa a los pasajeros –cuando se redondeaba hacia el menor valor más cercano y no hacia el mayor valor- repercutía negativamente en los boleteros que recibían una sanción por parte de la empresa. Según señalaba el entrevistado en la nota periodística, la empresa aplicaba castigos con descuentos salariales de entre $400 y $600 por mes. Como se ve, se trató de un mecanismo perverso de transferencia sucesiva de los costos derivados de la situación, desde aquellos con mayor capacidad para afrontar las posibles pérdidas, hacia los que tienen menos capacidad. Así, la política de la empresa, al transferir a los trabajadores los costos derivados de la falta de monedas, promueve que estos lo transfieran a su vez a los pasajeros del servicio, lo que a su vez, incrementa las tensiones entre ambos grupos.

mejoró sostenidamente hasta 2005, momento en que se mantuvo prácticamente constante. Un cambio en el comportamiento de este indicador se evidencia en 2009, cuando junto con el índice de regularidad relativa (puntualidad) muestran una significativa caída en relación a la performance que venían teniendo en los años anteriores. A diferencia de las otras líneas de servicios, esta caída no se corresponde con un aumento de las quejas por motivos relacionados a la explotación de los servicios.

GRÁFICO N°12: Evolución del porcentaje de quejas por explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes, sobre el total de reclamos recibidos en la línea Sarmiento, (Concesionario Trenes de Buenos Aires) Período 2002-2009.



Año	Explotación	Comportamiento de los agentes	Venta de boletos
2002	12,58	13,53	51,39
2003	15,29	14,50	48,48
2004	28,02	14,82	33,83
2005	33,40	17,63	20,68
2006	34,78	19,98	18,07
2007	28,96	20,75	19,97
2008	18,62	21,71	27,42
2009	21,81	27,13	17,97

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios, 2010.

A diferencia de las líneas operadas por el concesionario Metropolitano, durante los primeros años de la Emergencia Ferroviaria, las quejas de los pasajeros de la línea Sarmiento a cargo de TBA, fueron principalmente por venta de boletos. Incluso, un análisis de la incidencia de cada línea en cada uno de los principales motivos de reclamo, arroja un dato contundente: entre 2002 y 2004, las quejas de la línea Sarmiento en este tópico, explican alrededor del 50% del total de quejas realizadas por este motivo en el total de la red ferroviaria metropolitana, (53,9% en 2002; 55,2% en 2003 y 47,2% en 2004). En este grupo se destacan los reclamos referidos al mal funcionamiento de las máquinas expendedoras y, como novedad respecto al resto de las líneas analizadas hasta aquí, los reclamos codificados por la CNRT como "error en el boleto/abono" ¿Qué expresa este código? Según palabras de un informante clave del ente de control, expresa "el afano que los boleteros le hacen a la gente". Se trataría, según el mismo

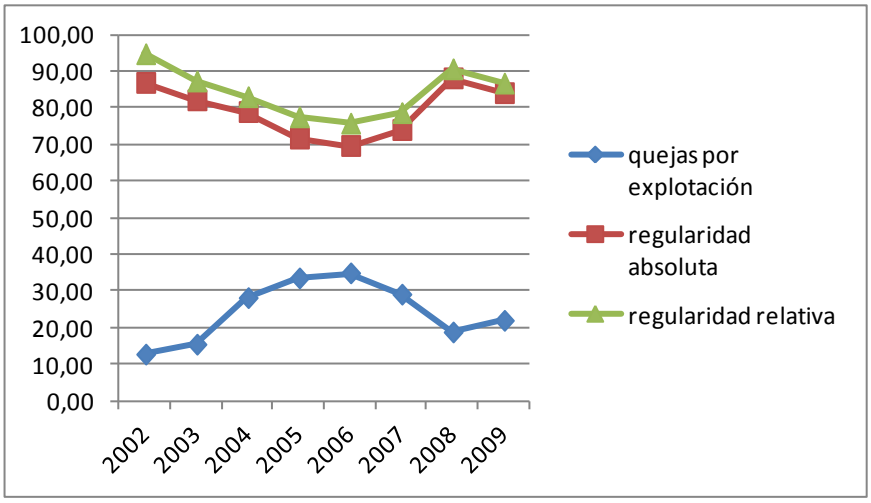
entrevistado, de "las mañas de los boleteros del Sarmiento". No obstante, durante el período bajo análisis los reclamos por este motivo disminuyeron sustantivamente en esta línea de servicios. Téngase presente que en el año 2009, las quejas por este tema representaban apenas el 9% de las realizadas por el mismo motivo en 2002, cuando en conjunto, el total de quejas realizadas en 2009 por los pasajeros del Sarmiento representaban el 25% de las efectivizadas en 2002. En otras palabras, los reclamos por el comportamiento de los boleteros disminuyeron más que el total de reclamos de los pasajeros de la línea. Este descenso parece explicarse por la progresiva introducción de máquinas expendedoras de boletos, más que por la capacidad del ente de control de incidir en el comportamiento de los agentes, pues a tal respecto un informante clave del organismo señalaba en relación a las acciones desplegadas por la CNRT, que "por mucho que hemos tratado de cambiar este comportamiento, se trata de un gremio muy fuerte".

Los problemas relativos a las condiciones de explotación del servicio se constituirán en principal fuente de disconformidad de los pasajeros del Sarmiento entre los años 2005 y 2007, para volver a ser desplazados en 2008 por motivos relacionados con la venta de boletos. Otra novedad de las quejas del Sarmiento en relación a las anteriores líneas analizadas, es la composición del grupo "quejas por explotación". Si bien en esta clase de reclamos adquieren fuerte presencia los referidos a cancelaciones y demoras, también lo hacen las quejas por incidentes y perturbaciones en el tráfico e incidentes sobre el tren. Sin embargo, estas categorías se encuentran muy relacionadas en esta línea. La mención a las perturbaciones en el tráfico pone de manifiesto un problema estructural de la línea Sarmiento: la gran cantidad de pasos a nivel que recorren el trazado de la red y la alta densidad demográfica de las zonas que atraviesa dicho trazado. Por esta razón la línea se convierte en un espacio donde suceden accidentes relacionados, por lo general, al mal funcionamiento de las barreras, pero también, en ocasiones, a su mal uso de los pasos a nivel por parte de los transeúntes. El problema alcanza una importante envergadura en esta línea porque además, impone un límite estructural a las posibilidades de mejorar la frecuencia del servicio. Considérese las palabras del vocero de la empresa TBA sobre este tópico:

> Hoy, si usted se para en cualquier paso nivel, el de Nazca o el de Boyacá, o cualquier paso nivel de la línea Sarmiento en hora pico, de 60 minutos la barrera está baja 45 minutos, si nosotros agregamos un tren más, directamente estaríamos dividiendo a la ciudad de Buenos Aires a todo lo largo de la avenida Rivadavia, con lo cual acá la solución definitiva para esta problemática y para poder incrementar la capacidad del transporte, es la obra que planteo el Estado Nacional del soterramiento del ferrocarril Sarmiento. (Entrevista a Gustavo Gago, vocero de la empresa TBA, 4 de septiembre de 2008, Canal 26, 10:30hs.)

Nuevamente y al igual que sucede en los casos anteriores, puede observarse una sugerente correlación entre la evolución de las quejas por las condiciones de explotación del servicio y el derrotero de los indicadores de cumplimiento del programa. El gráfico que a continuación se presenta permite observar con claridad la situación en la cual a medida que disminuyen los indicadores de cumplimiento del programa, aumentan las quejas por las condiciones de explotación del servicio. Aún más, en el año 2006 coinciden la peor performance del servicio en cuanto a cumplimiento del programa, con el mayor peso relativo alcanzado por las quejas por explotación, en relación al total de quejas de la línea.

GRÁFICO N°13: Relación entre la evolución de los indicadores de cumplimiento del programa y el porcentaje de quejas por explotación en la línea Sarmiento. Período: 2002-2009.



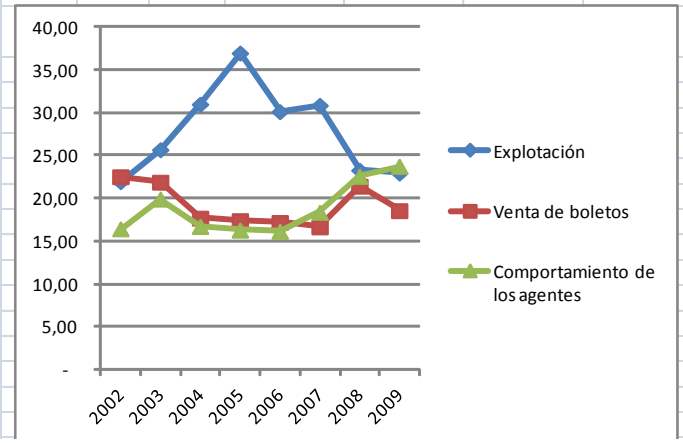
Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios y Gerencia de Concesiones, 2010.

Hacia el final del periodo, años 2008 y 2009, los tres principales motivos de reclamo se mantienen, en términos relativos, comparativamente parejos con diferencias que, como máximo, alcanzan los 10 puntos porcentuales. Mientras en 2008, como ya se mencionó, el principal motivo de reclamo lo constituyen las quejas relacionadas con la venta de boletos, en 2009 los reclamos por el comportamiento de los agentes –constituidos por quejas en torno a los boleteros, controladores de evasión y guardas, en ese orden- se convierten en principal fuente de disconformidad de los pasajeros de esta línea, seguidos por los de explotación y venta de boletos.

Finalmente, a diferencia del resto de las líneas analizadas hasta aquí, las quejas en la línea Sarmiento relativas al comportamiento de los agentes y los problemas relacionados con la venta

de boletos, disminuyen sostenidamente a lo largo de toda la serie. Así, mientras que en 2009 los reclamos por el primer motivo, como ya se dijo, representaban el 9% de los realizados en 2002 por este mismo motivo, los relacionados con el comportamiento de los agentes constituían el 51%. Por su parte, el total de quejas registradas en 2009 había disminuido un 74% en relación al año 2002.

GRÁFICO N°14: Evolución del porcentaje de quejas por explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes, sobre el total de quejas recibidas en la línea Mitre, (Concesionario Trenes de Buenos Aires) Período 2002-2009.



Año	Explotación	Venta de boletos	Comportamiento de los agentes
2002	21,94	22,52	16,43
2003	25,68	21,89	19,91
2004	30,99	17,68	16,72
2005	36,96	17,39	16,29
2006	30,11	17,18	16,14
2007	30,86	16,66	18,37
2008	23,29	21,42	22,57
2009	22,96	18,56	23,75

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios y Gerencia de Concesiones, 2010.

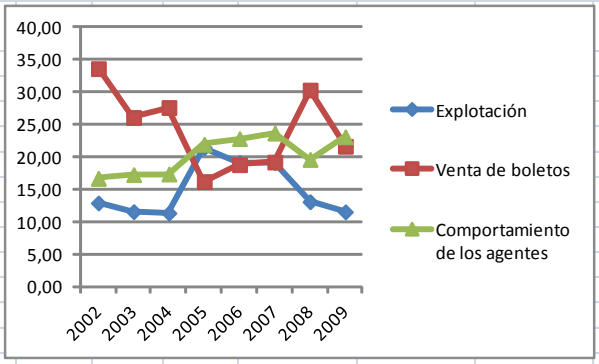
Al igual que en la mayoría de las líneas analizadas hasta aquí, las quejas en la línea Mitre a partir de la Emergencia Ferroviaria, son fundamentalmente por las condiciones de explotación del servicio. Como puede apreciarse en el gráfico que se presenta más arriba, el peso relativo de los reclamos por este motivo superaron ampliamente los realizados por otros motivos. Nótese que en el período 2003-2007, las quejas por explotación representan alrededor de un tercio del total. Esta tendencia se revertirá recién en 2008, cuando los tres principales motivos de reclamo se encuentren prácticamente parejos en términos relativos.

Por su parte, un análisis de cómo evolucionaron los reclamos de cada uno de los tres motivos estudiados revela –exceptuando las quejas por explotación que presentan crecimientos porcentuales que llegan al 44% en 2005 en relación a lo que fuera su cuantía en 2002- una tendencia que se corresponde con el derrotero general del total de reclamos en esta línea, esto es,

tanto los reclamos por el comportamiento de los agentes como por la venta de boletos, disminuyen en términos absolutos a lo largo de los años.

En cuanto a la línea Urquiza, si bien comparte con el resto de las líneas tener entre sus tres principales motivos de reclamo los relativos a explotación, comportamiento de los agentes y venta de boletos, se diferencia de las anteriores en que los reclamos por explotación no ocupan el primer lugar en ninguno de los años analizados en la serie. Las quejas por venta de boletos son las que mayor cantidad de reclamos generan tanto al inicio como al final de la serie. Finalmente, los reclamos por el comportamiento de los agentes evidencian una tendencia creciente en términos relativos, aunque con una leve caída en 2008, que vuelve a invertirse en 2009.

GRÁFICO N°15: Evolución del porcentaje de quejas por explotación, venta de boletos y comportamiento de los agentes, sobre el total de quejas recibidas en la línea Urquiza (Concesionario Metrovías S.A.) Período 2002-2009.



Año	Explotación	Venta de boletos	Comportamiento de los agentes
2002	12,92	33,62	16,71
2003	11,58	26,10	17,28
2004	11,37	27,63	17,37
2005	21,46	16,22	21,97
2006	19,17	18,81	22,83
2007	19,15	19,23	23,69
2008	13,12	30,33	19,63
2009	11,56	21,67	23,12

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios y Gerencia de Concesiones, 2010.

Para terminar con el análisis de las quejas intra e inter servicios, resta considerar lo sucedido en este tópico en la línea Belgrano Norte. Se verá, que las fuentes de disconformidad en esta línea de servicios, contrastan radicalmente con el resto de las líneas de la red ferroviaria.

El principal motivo de queja de los pasajeros de la línea Belgrano Norte estará constituido por los reclamos en torno al comportamiento de los agentes, -fundamentalmente de los controladores de evasión, boleteros y guardas- motivo que explicará alrededor de un tercio de las quejas de los pasajeros durante la totalidad de los años bajo estudio. En segundo lugar, se destacarán los reclamos por seguridad, los cuales también mantendrán su peso relativo a lo largo

de todo el período, con un máximo de 17,7% de las quejas en el año 2002 y un mínimo de 10,5% en 2008. El dato más sobresaliente en esta línea es que las quejas por las condiciones de explotación del servicio -motivo que constituye, en todos los años, una de las principales fuentes de disconformidad de los pasajeros de las cinco líneas analizadas hasta aquí- no constituirá un motivo de reclamo sustantivo. Recién en el año 2007, las condiciones de explotación del servicio se ubican entre los 3 principales motivos de reclamo, aunque alcanzando apenas el 10% de las quejas, porcentaje que aumentará al 14% en 2008 y volverá a decaer a un 9,7% en 2009. En líneas generales y exceptuando los reclamos por el comportamiento de los agentes que, como ya se dijo, se mantienen estables en términos relativos a lo largo de todo el período, las fuentes de la disconformidad de los pasajeros de esta línea, se destacan por su heterogeneidad.

Recapitulando: Se ha visto que las quejas ante el ente regulador y los concesionarios ferroviarios son primordialmente por explotación, exceptuando las líneas Urquiza y Belgrano Norte, donde otros motivos constituyen la principal fuente de disconformidad de los pasajeros. El análisis de los reclamos al interior de cada una de las líneas de servicios puso en evidencia, además, que las quejas por las condiciones de explotación de los servicios se hayan correlacionadas con el derrotero de los indicadores de cumplimiento del programa en la mayoría de las líneas, coincidiendo los picos más bajos de cumplimiento con los picos más altos de quejas por este motivo. Asimismo, puede verse que, en términos generales, el ciclo de mayor disconformidad en este aspecto está comprendido entre los años 2002 y 2007, espacio de tiempo en el cual cada una de las líneas alcanzará su pico máximo en cantidad de quejas por explotación.

Hay otro dato a resaltar que aporta elementos para la identificación y comprensión de los elementos estructurantes de los ataques de los pasajeros a las empresas prestatarias de los servicios, tema nodal de esta tesis. Aquellas líneas en las cuales las quejas por las condiciones de explotación de los servicios adquieren mayor presencia en relación al resto de los motivos de queja como fuente de disconformidad de los pasajeros, son las que registran el desarrollo de ataques de pasajeros, forma de disconformidad cuyas características constitutivas serán abordadas en breve. A la inversa, no se registran casos de este tipo en las líneas Urquiza, Belgrano Norte y Belgrano Sur[77].

[77] Recuérdese que en esta línea las quejas por la explotación de los servicios, si bien constituyen el principal motivo de queja entre 2002 y 2007, disminuyen progresivamente su peso relativo y absoluto sobre el total de motivos de reclamo a partir del año 2005.

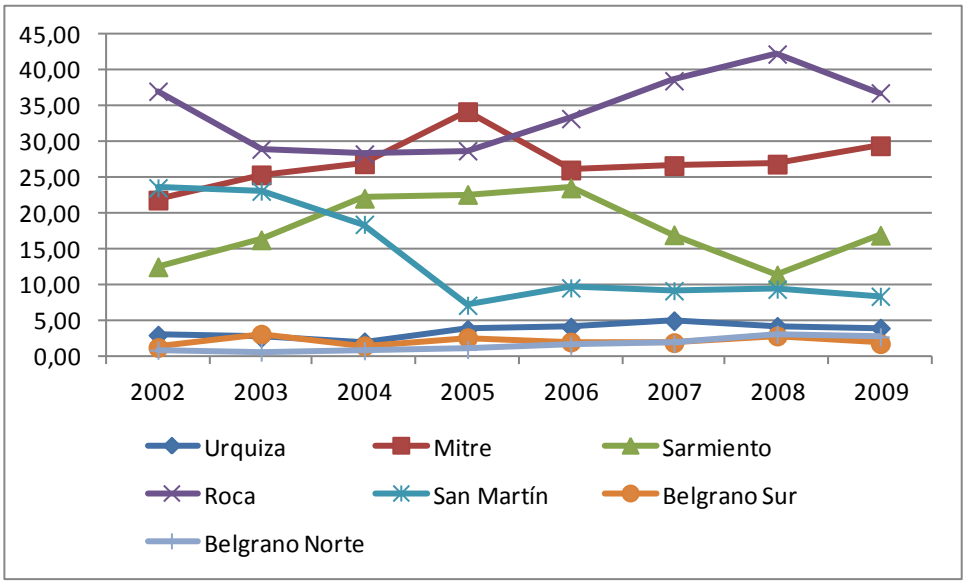
CUADRO N°11: Cantidad de ataques de pasajeros a las empresas prestatarias, según línea de servicios. Período: 2002-2010.

Línea	Cantidad de ataques de pasajeros a las empresas	
	n	%
Roca	12	52,2
Sarmiento	8	34,8
Mitre	2	8,7
San Martín	1	4,3
Urquiza	0	0
Belgrano Norte	0	0
Belgrano Sur	0	0
TOTAL	**23**	**100**

Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010.

Tal vez una operación diferente aporte mayor claridad a la relación que se propone entre disconformidad ligada a la explotación de los servicios y emergencia de ataques de pasajeros a las empresas. El siguiente gráfico muestra cuál es la contribución de cada línea de servicios al total de quejas por explotación realizadas ante la CNRT y los concesionarios de la red. Aquí cobra nitidez la imagen de que las líneas de servicios que menor cantidad de quejas aportan al total de quejas relativas a las condiciones de explotación de los servicios en toda la red ferroviaria, son las que no registran ataques a las empresas. Por supuesto que no se pretende proponer aquí que la existencia de este factor sea determinante en la emergencia de los ataques, la emergencia y desarrollo de los mismos dependerá de la intervención de otros factores que se articularán al que aquí se propone. Por último, debe considerarse que el número de pasajeros transportados por cada línea incide en la relación propuesta.

GRÁFICO N°16: Evolución del aporte de cada línea de servicios al total de reclamos por explotación. Período 2002-2009.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de calidad y prestación de servicios y Gerencia de Concesiones, 2010

En otras palabras y como ya ha sido mencionado en otra parte de esta tesis, más allá de los distintos problemas que en la perspectiva de los pasajeros afectan la calidad de los servicios de trenes urbanos, las demoras y cancelaciones son las deficiencias que mayores niveles de disconformidad producen y, como se desarrollará más adelante, un factor central en el desencadenamiento de los ataques y en particular, de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del servicio.

Pasemos ahora a los grados de valoración que reciben los instrumentos de reclamo analizados en este apartado por parte de los pasajeros encuestados. El dato sobresaliente es que según nuestra encuesta de 2010, más allá de que el 70% de los encuestados estaba de acuerdo con esta forma de reclamar, el 83% nunca había realizado una queja ante estas instituciones. Dicha característica se encuentra en sintonía con el índice expuesto más arriba en el que se refleja la enorme distancia existente entre cantidad de quejas recibidas en los concesionarios y el ente regulador y la cantidad de pasajeros que utilizan la red ferroviaria metropolitana para trasladarse.

Sin embargo, como sucede con otras formas indirectas de canalización del descontento, el desuso de estas herramientas no corre paralelo a su atribución de efectividad. Nuestro universo de

encuestados se parte prácticamente en dos en torno a este tópico, mientras el 41,2% considera que esta forma de reclamo es nada efectiva, el resto le atribuye algún grado de efectividad. Por lo demás, esta atribución diferencial no encuentra relación alguna con el uso o desuso del formato de acción, pues aquellos que alguna vez realizaron una queja ante estas instituciones, le atribuyen prácticamente los mismos grados de efectividad que quienes nunca han realizado esta acción.

2.1.3 El petitorio

Un petitorio, como su nombre lo indica, consiste en un pedido colectivo dirigido hacia la autoridad que se considera competente en la temática de la acción. Se trata de un instrumento de reclamo que si bien no se ofrece como posibilidad de acción dentro del entramado institucional de procesamiento de las disconformidades en este espacio social,- tal como el acceso a la CNRT o el libro de quejas en las estaciones- su utilización por conjuntos de pasajeros no produce ninguna alteración de la normatividad dominante. En este sentido se trata de un formato de acción indirecto, esto es, mediado por canales institucionales de procesamiento de la conflictividad.

En términos más estrictos, esta forma consiste en la elaboración de una solicitud escrita, la recolección de firmas que avalen dicho pedido y su presentación ante una autoridad a la que se le atribuye capacidad de acción para intervenir en la temática que da origen al reclamo. Más específicamente se trata de un conjunto de acciones que se desarrollan secuencialmente y de modo articulado. Cada una de las etapas asume distintos grados de procedimentalización, por ejemplo el modo en que se lleva a cabo la recolección de firmas no tiene un formato preestablecido, mientras que tanto el formato que debe tener el contenido del escrito, así como su presentación ante la autoridad a la que se dirige el pedido, sí lo tienen. Por su parte, el procedimiento que se utilice para la elaboración del documento tampoco tiene un formato preestablecido pudiéndose construir, como se verá más adelante, de manera unilateral o colectiva.

En este sentido se trata de una forma menos procedimentalizada que la acción judicial o el reclamo ante la CNRT o el libro de quejas, pero que no vulnera ni trasvasa los canales institucionales de procesamiento de la conflictividad. Constituye una forma de acción en la que se expresa la disconformidad con la situación pero sin producir un proceso de ruptura con la autoridad destinataria de la acción.

En muchos casos el momento de presentación del petitorio ante la autoridad competente se acompaña de movilizaciones o concentraciones que tienen por finalidad otorgar mayor fuerza a la medida mediante su visibilización en el espacio público. En el único caso que registramos en la prensa el petitorio es impulsado por los creadores de un blog de usuarios disconformes con la forma de prestación del servicio. Aunque el ámbito de referencia del blog en cuestión era el transporte subterráneo, el petitorio reclamaba por mayores inversiones dirigidas a mejorar la seguridad y la calidad de los servicios de todos los medios de transporte público. Según el diario La Nación (14/10/2007) el documento había contado con la firma de diputados de distintos espacios político partidarios.

Nuestra investigación de otras fuentes nos permitió conocer que el petitorio es una forma de reclamo bastante utilizada por las organizaciones de usuarios, que a su vez, utilizan los *blogs* como plataforma de comunicación y organización de acciones conjuntas, tema que se tratará en el siguiente apartado. Así, tanto la organización Pasajeros del Roca, como el Frente de Usuarios desesperados del Sarmiento, también procedieron a la recolección de firmas en reclamo por mejores condiciones de los servicios. Como ejemplo, esta última organización recolectó más de 6.000 firmas en reclamo por mayor seguridad, aumento de frecuencias y necesidad de higiene en coches, andenes y estaciones. En esta oportunidad el petitorio fue dirigido a la Secretaría de Transporte de la Nación y la Comisión Nacional de Regulación del Transporte y su presentación en ambos organismos fue acompañada por una performance.

Como se ha mencionado más arriba, la forma en la que se elabora el documento puede ser unilateral –la organización introduce los puntos de reclamo que considera relevantes y luego procede a la recolección de firmas- o colectiva –los puntos de reclamo se elaboran conjuntamente con los firmantes del documento, en un mismo acto en el cual quien firma introduce la problemática que desea destacar-. Una experiencia de construcción colectiva de un petitorio y que además dio nacimiento a una organización de usuarios disconformes con el servicio de la ex línea Roca, fue relatada por una de nuestras entrevistadas. A mi juicio vale la pena reproducir el relato ya que muestra el modo como el padecimiento de una situación, si median determinadas condiciones, puede dar origen a una acción colectiva dirigida a enfrentar las fuentes de la disconformidad:

> El origen del Grupo SUER [Sufridos Usuarios de la ex Roca] surgió a partir de un descarrilamiento a la entrada de La Plata, el tren cayó sobre la cabina de señalamiento, el señalero que estaba arriba cuando vio que el tren se le venía encima, se tiro y se

> quebró, fue al hospital y de eso no se habló más que un día en los diarios. ¿Qué paso con los pasajeros? Quedó funcionando una sola vía, de las siete que hay en La Plata, entonces los trenes no llegaban todos hasta La Plata, se quedaban en Tolosa, la estación anterior, otras veces en City Bell. A mí me tocó un día quedarme en Villa Elisa, me quedé en medio de la nada a las once de la noche, buscaba remis y no había, la gente no sabía qué hacer y se quedaba sentada, busqué un teléfono, pregunté en la estación si tenían un teléfono para llamar a alguien que me llevara hasta La Plata, porque la empresa no ponía un micro para llevarnos desde Villa Elisa hasta La Plata. Y no había forma, o caminaba ocho cuadras hasta encontrar algún micro que pare y me llevara a La Plata, o esperaba el próximo tren, que aseguraban, iba a llegar hasta La Plata, y para ellos había que esperar, hasta las doce menos diez. Como vi que la gente se quedaba sentada, yo me quedé también ahí, pero comentando la gente se tragaba la bronca, pero no veía que forma había para resolverlo. Eso me pasó dos veces, en abril fue el accidente, y en mayo yo no viajé, y no cambió nada. Seguía ocurriendo que se quedaban los trenes. Cuando volví a tomarlo me volvió a pasar a la misma hora, y ahí dije "No puede ser, algo hay que hacer", y siempre que decía que "algo hay que hacer", la respuesta de la gente era la misma: "no se puede hacer nada, si no nos dan bolilla". Entonces un día en vez de preguntar, fui con un borrador del petitorio al vagón, yo probé a ver qué pasaba, se lo di a la chica que venía al lado mío, que venía de Varela, tenía dos horas de viaje hasta La Plata, porque el tren da toda la vuelta, ella quiso firmar y le dije que se fije si faltaba algo, y agregó que se reactive la vía directa que antes había, de Villa Elisa-Bosques, y el petitorio se fue pasando en el vagón. Yo les decía que agreguen lo que faltaba, esto fue en mayo de 2005. Atrás de la hoja del petitorio iban anotando sus mails [direcciones de correo electrónico]. Así nos fuimos contactando, y el petitorio definitivo quedo después de idas y venidas por mail. Ahí empezó la juntada de firmas, esa fue mi forma, juntando firmas en el vagón, pasándolo a cada pasajero, cuando terminaba en un vagón pasaba al otro, la gente pedía los petitorios y los iba trayendo llenos de firmas, así juntamos las 4300 firmas que presentamos en septiembre de 2005, al Presidente de la Argentina. (Entrevista realizada el 11 de agosto de 2007)

En cuanto al grado de valoración de este instrumento de reclamo, se trata de la forma más aceptada entre los pasajeros encuestados en 2010 y también a la que atribuyen mayor grado de efectividad: el 77% estuvo de acuerdo con la firma de petitorios y el 73% le atribuyó algo o mucha efectividad. Pero lo más importante, a los fines de esta indagación que busca establecer los alcances y limitaciones de las formas de acción con potencial para canalizar la disconformidad de los pasajeros de trenes urbanos, es que el petitorio es, junto al reclamo en el libro de quejas, la forma más utilizada por los encuestados. El 16,9% participó de la firma de un petitorio. Por su parte y a diferencia de lo que sucede con los reclamos ante la CNRT o el libro de quejas en las estaciones, en cuanto a la relación entre el uso de la herramienta y la atribución de efectividad, los encuestados que han firmado alguna vez un petitorio en reclamo por las condiciones de viaje, consideran en mayor medida que quienes nunca han firmado uno, que se trata de un instrumento de reclamo efectivo.

CUADRO N°12: Efectividad atribuida a la firma de petitorio como instrumento de reclamo, según uso del mismo. Año 2010.

Grado de efectividad del petitorio	¿Alguna vez participó, en reclamo por cómo se viaja, de firma de petitorio?		TOTAL
	Sí	No	
Efectivo	83	71	73
Nada efectivo	17	29	27
Total	100 (53)	100 (258)	100 (311)

Fuente: Encuesta TCS: 2010.

2.1.4 L a s m o v i l i z a c i o n e s o ñ m a r c h a s ò

Constituye un formato clásico de protesta que consiste en el desplazamiento de un conjunto de manifestantes por la vía pública. Los mismos se convocan y concentran previamente en un punto del territorio con el fin de desplazarse colectivamente hacia otro punto que, generalmente, guarda una identificación simbólica con el destinatario de la acción. Por definición se trata de una acción que procura hacer visible en el espacio público el objeto de la demanda, así como demostrar la magnitud de la fuerza que promueve la misma. Esta forma de acción está hondamente instalada en las culturas de lucha de la población. Su adscripción legal es más difusa, pues en ocasiones, se alteran temporalmente las relaciones de control del espacio, obstaculizando la libre circulación vehicular durante su recorrido. Sin embargo, en el período que abarca este estudio, esta forma de acción no tiende a ser penalizado en la práctica institucional. En el único caso que registrado por la prensa durante el período de este estudio, trabajadores ferroviarios junto a entidades políticas, sociales y universitarias, se desplazan colectivamente para exigir demandas concernientes a las condiciones de prestación y organización del servicio de trenes. La marcha convoca a las organizaciones a Plaza de Mayo, frente a Casa de Gobierno, con la consigna de reapertura de ramales cerrados, derogación del decreto de Emergencia Ferroviaria y reestatización del servicio de trenes con control de trabajadores y usuarios. La movilización es programada a priori, presenta consignas concretas y es promovida por grupos organizados institucionalmente. En nuestras entrevistas de campo y relevamiento de otras fuentes, no hemos

encontrado la ocurrencia de otra manifestación que haya sido desencadenada por las condiciones en que se presta el servicio de trenes urbanos durante el período de esta investigación.

En cuanto a su uso por pasajeros del servicio, nuestra encuesta de 2010 arrojó que casi el 95% de los en encuestados nunca participó de una movilización o marcha para reclamar por las condiciones del servicio. Lamentablemente no contamos con datos para medir su grado de valoración entre los encuestados como formato de protesta.

2.1.5 El teatro en las protestas. Las performances

Las performances son una forma de protesta teatralizada en la que la sorpresa, la provocación, la ironía y el desconcierto, de la mano de un sentido estético, juegan el rol principal. La forma no se encuentra ampliamente convencionalizada en las culturas de lucha. No obstante, por su forma no es objeto de una discusión moral ni jurídica. Se expresa con ella la disconformidad con una situación pero sin desbordar los canales institucionales de procesamiento del conflicto. Por lo general, la meta de este tipo de intervención es desencadenar un proceso de toma de conciencia en torno a algún problema en particular y, en consecuencia, el destinatario de la acción suele ser el grupo social que padece dicha problemática.

En el único caso registrado en la prensa un grupo de pasajeros con caretas de vacas realizan una intervención pública en la estación terminal de Once escenificando el viaje en tren como si se tratara de transporte de ganado. Se trata del mismo grupo de usuarios disconformes que promovió la firma de uno de los petitorios mencionados anteriormente. En esta oportunidad, la organización de usuarios realizó dicha intervención para dar a conocer el resultado de la firma del petitorio (juntaron más de 6.000 firmas) y para seguir promoviendo un proceso de toma de conciencia entre los pasajeros del ferrocarril Sarmiento, sobre las consecuencias de la mala administración del servicio. En el *blog* de la organización se encuentran también las fotos de la performance realizada en la Secretaría de Transporte y en la CNRT, en ocasión de la entrega de los petitorios, (http://desesperadosdelsarmiento.blogspot.com.ar).

Entre las distintas formas de disconformidad registradas en el marco del transporte ferroviario de pasajeros, las performances rara vez aparecen solas como forma de protesta, en general y como se ha mostrado, se encuentran asociadas a otras formas de acción. En el caso de

este estudio y como ya ha sido mencionado, fueron utilizadas como marco de presentación de un petitorio.

Si bien nuestras encuestas a pasajeros no contienen indicadores directos que permitan explorar la valoración de esta forma de acción como herramienta de reclamo entre los pasajeros, es posible hipotetizar –y esta es la meta de las intervenciones públicas o performances- que las mismas alcanzan un relativo impacto entre quienes son sus espectadores, logrando que se conozca el problema que se busca instalar con su uso entre el público destinatario. Así, según nuestra encuesta de 2010, entre quienes conocen alguna organización de usuarios, el grupo más numeroso es el que refiere a "algo de las vacas", "viajamos como vacas", "la vaca" o, el más acertado, "usuarios del sarmiento". Todas estas referencias se concentran entre los pasajeros de la línea Sarmiento y ninguna de estas menciones es referida por los de la línea Roca. En este sentido se puede hipotetizar que la organización que realiza estas intervenciones logra, aunque no es posible conocer con qué grado de efectividad, una relativa concientización sobre una de las problemáticas que afectan a los pasajeros de trenes urbanos.

2.2 Entre lo individual y lo colectivo. Los *blogs* de usuarios disconformes

Durante el período que abarca este estudio, pasajeros disconformes con la forma de prestación del servicio crearon numerosos "*blogs* de usuarios". Los *weblogs*, más conocidos por su acepción corta como *blogs*, son espacios virtuales en los cuales su o sus autores, los *bloggers*, desarrollan contenidos para compartir con otros usuarios de la web. Lo que diferencia estos espacios de otros virtuales tales como las páginas web, es que cada lector tiene la posibilidad de dejar un comentario sobre la información volcada por el *blogger* creador del espacio, construyendo a partir de esta acción un espacio de diálogo entre los usuarios de la herramienta. El carácter colaborativo y de concurrencia que caracteriza los *blogs* dota a este formato de acción de un importante potencial para la organización de acciones colectivas, así como para la creación de representaciones compartidas sobre la temática que da origen al espacio virtual.

Por sus características distintivas, este tipo de herramienta genera amplias expectativas entre sus usuarios. En algunos casos, su potencial sirve de base a representaciones que llegan a contener, como alerta Tilly (2010) elementos propios de cierto determinismo tecnológico, atribuyéndosele un alto grado de eficacia para lograr las metas que se proponen quienes las

utilizan. En el ámbito del transporte ferroviario de pasajeros este rasgo se hace visible en las palabras de la creadora de uno de los *blogs* de usuarios más publicitados durante el período de este estudio, quien en una entrevista publicada por un importante medio de prensa expresaba que lo que ella hace "puede hacer que en TBA se sientan un poquito presionados" (Clarín 5/06/2006).

Pero, ¿cuál es el carácter general de estos espacios? ¿Quiénes los utilizan? ¿Qué tipo de acciones se desarrollan a partir de su utilización? ¿Cuál es su impacto como herramienta de canalización del descontento de los pasajeros del servicio? ¿En qué medida el uso de estas plataformas de comunicación logra organizar y direccionar la disconformidad de conjuntos de pasajeros en función de la búsqueda de lograr objetivos comunes?

Estos interrogantes son abordados a partir de un análisis cuantitativo y cualitativo de los *blogs* de usuarios creados entre octubre de 2002 y diciembre de 2010, cuya temática refiere al transporte ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires.

2.2.1 La dinámica de los blogs como fenómeno de protesta en el transporte ferroviario de pasajeros

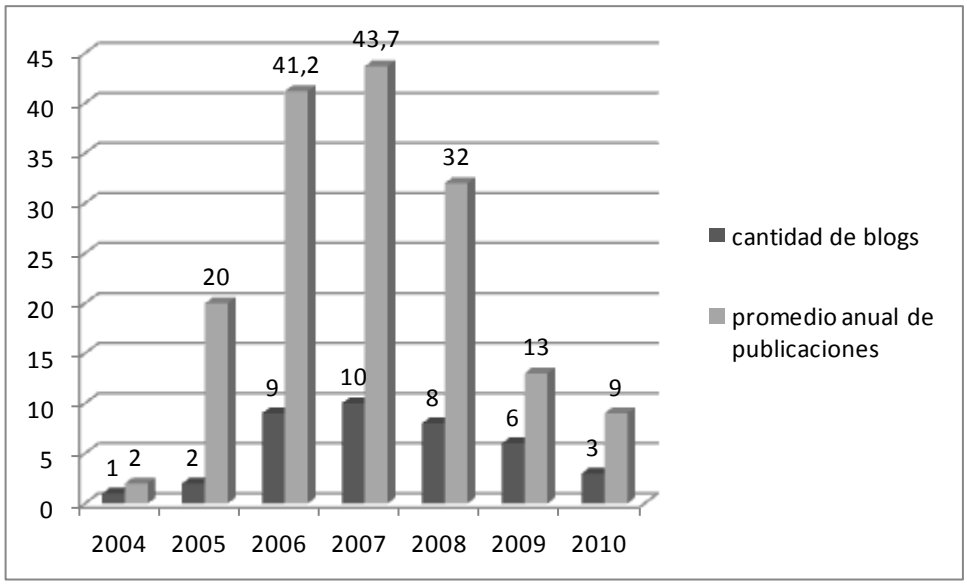
Durante el período de este estudio relevamos la existencia de 11 espacios virtuales de esta naturaleza[78]. La mayoría de ellos (7) habían sido creados en el transcurso del año 2006, dos de ellos databan de años anteriores (2004 y 2005 respectivamente) y otros dos habían entrado en actividad en 2007.

Si se atiende a su permanencia en el tiempo, en su conjunto estos espacios han tenido una duración promedio de 30,8 meses de vida, aunque con un amplio rango que va desde los 2 meses a los 76 meses (fijando como fecha de corte el 31 de diciembre de 2010), según el *blog* que se considere. Los años 2006 y 2007 fueron los más profusos en cuanto a cantidad de *blogs* vigentes. Por su parte, al cierre del período de este estudio, sólo 3 de ellos continuaban en actividad[79].

[78] Todas las estadísticas y descripciones de este apartado se basan en los *blogs* dedicados exclusivamente al transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires. En este sentido quedan excluidos aquellos espacios dedicados a los medios de transporte en general, tales como el más conocido, "la coordinadora del transporte" u otros como "el tren de los pueblos" que se dedica a la problemática ferroviaria a nivel nacional.

[79] Se considera que un blog entró en un período de inactividad cuando no tuvo publicaciones durante 12 meses consecutivos.

GRÁFICO N°17: Cantidad de *blogs* vigentes al mes de diciembre de cada año y promedio anual de publicaciones. Período agosto de 2004(*)-diciembre de 2010.



Fuente: Elaboración propia con base a datos de las páginas web de cada uno de los blogs analizados en este estudio.
(*) Fecha de creación del primer blog de usuarios disconformes con el servicio de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires.

Si se atiende al dinamismo del fenómeno, medido en términos de cantidad de publicaciones por año según cantidad de *blogs* vigentes, se observa que el derrotero de este indicador se encuentra correlacionado positivamente con el anterior, siendo también los años 2006 y 2007 los de mayor actividad.

No obstante, estos indicadores no permiten medir la capacidad de estas herramientas para generar intercambios entre los usuarios de la red, pues se refieren a una acción unilateral, la que realiza el o los *blog*ger creadores del espacio, al compartir publicaciones con los lectores de su *blog*. En este sentido, un indicador más riguroso para evaluar el intercambio real entre los usuarios de estas herramientas es la cantidad de comentarios que desencadena cada publicación. Si se atiende a esta aspecto, es de destacar que la característica más general del fenómeno estudiado, es el de no convocar un número significativo de respuestas por parte de sus lectores. De hecho, la mayoría de los *posteos* no da lugar a comentarios, aunque hay excepciones según

sea el momento y el carácter del blog. Así, en general, los primeros *posteos* de los *blogs* creados por organizaciones, reciben respuestas y sugerencias de pasajeros disconformes. Por ejemplo, el Frente de usuarios desesperados del Sarmiento (FUDESA), creado por militantes del Partido Humanista, recibió 15 respuestas a su primer *posteo* (17/06/2006) en el que realizaban la presentación del espacio, bajo el título "Quienes somos", mientras que en los meses subsiguientes, la mayoría de las publicaciones desencadenó muy pocos comentarios de lectores y en la mayoría de los casos, ninguna.

No obstante, este rasgo dominante en todos los *blogs* estudiados no debería confundirse e inferir de él que los *blogs* carecen de visitantes. Basta leer los contadores que figuran en muchas de las páginas para conocer la cantidad de lectores que pasean por estos sitios. Sólo por tomar un ejemplo, el web*blog* "como vacas", recibió, entre octubre de 2007 y diciembre de 2010, 30.103 visitas. No es arriesgado afirmar entonces que la característica dominante de estos espacios es la pasividad de sus lectores.

Dejando a un lado la cantidad de visitantes y volviendo la mirada sobre la cantidad de *posteos* que realizan sus creadores, un análisis de lo general a lo particular, permite hacer observable que el nivel de actividad del fenómeno expresa más que una tendencia general, una realidad circunscripta a determinados *blogs*. Así, durante el año 2006, uno de los más dinámicos en relación a la cantidad de *blogs* vigentes, del total de *posteos* registrados, el 52,8% los había aportado un solo *blog*, "maldito sarmiento", -al que nos referimos más arriba como uno de los más publicitados por diferentes medios de prensa-[80], seguido muy de lejos por el *blog* "en el tren", que explicaba el 13.2% del total de contenidos publicados. Por su parte, el año 2007, cuando el dinamismo del fenómeno alcanzaba su pico más alto con 10 *blogs* en actividad, mostraba una situación más heterogénea en la que el porcentaje de publicaciones se encontraban relativamente más repartidas entre los distintos espacios virtuales. No obstante, más del 73% de los *posteos* de ese año se concentraban en 4 de los 10 *blogs* vigentes (usuarios del roca; tba me mata, como vacas y maldito sarmiento, en ese orden).

Complementariamente con lo anterior, el análisis individual de la dinámica de cada *blog* muestra que el promedio de publicaciones por mes, en cada uno de los espacios, presenta una dispersión que se mueve de un mínimo de 0.85 publicaciones mensuales, a un máximo de 9.31.

[80] Ese mismo año, la creadora del *blog* "maldito sarmiento" fue entrevistada y su *blog* publicitado por distintos medios de prensa entre los que se destacan diario Clarín y Diario La Nación.

CUADRO N°13: Nivel de actividad según *blog*, período octubre de 2002-diciembre de 2010.

Nombre	Meses de vida	Total posteos	Promedio mensual	Activo
http://usuariosdelroca.blogspot.com/	16	149	9,31	NO
http://comovacas.blogspot.com/	11	96	8,73	NO
http://malditosarmiento.blogspot.com	36	299	8,31	NO
http://buenosairesviajes.blogspot.com/	2	10	5,00	NO
http://ex-sarmiento.blogspot.com/	3	14	4,67	NO
http://coordinadoradetransporte.blogspot.com	15	50	3,33	NO
http://tbamemata.blogspot.com/	76	243	3,20	SI
http://pasajerosdelroca.blogspot.com/	52	136	2,62	SI
http://eneltren.blogspot.com/	48	123	2,56	NO
http://olvidadosdelbelgranonorte.blog.terra.com.ar/	7	12	1,71	NO
http://viajarentren.blogspot.com/	35	38	1,09	NO
http://desesperadosdelsarmiento.blogspot.com	52	44	0,85	SI

Fuente: Elaboración propia en base a datos publicados en la web.
(*) Al 31de diciembre de 2010.

Recapitulando lo expuesto hasta aquí, los *blogs* de usuarios como fenómeno de protesta presentan su mayor vitalidad durante los años 2006 y 2007, tanto en número como en actividad. En los años subsiguientes exhibirán un alto índice de mortandad del que sobrevivirán, al cierre de este estudio, apenas 3 de los 12 espacios registrados. Luego del año 2007, no se creará ningún blog más dedicado específicamente al transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires ¿A qué se encuentra relacionado este alto índice de mortalidad? ¿Qué características distinguen a los espacios que continúan vigentes? Veamos a continuación quienes son los creadores de estos espacios, qué objetivos se proponen y qué acciones desarrollan en pos del logro de estos últimos.

2.2.3 Los contenidos de los *blogs*

Si bien la temática de todos los *blogs* estudiados es el transporte ferroviario urbano de pasajeros, 4 de los 11 espacios registrados concentran su actividad en la ex línea Sarmiento; 3 *blogs* dedican sus *posteos* al transporte ferroviario de pasajeros en general, sin distinción de

líneas; igual número refieren a la ex línea Roca y finalmente la línea Belgrano Norte sólo aporta un *blog* al conjunto.

En relación a los objetivos que se proponen, el carácter dominante de los *blogs* de usuarios dedicados a los trenes urbanos es el de convocar a sus visitantes a contar anécdotas de viaje. Así lo expresan en muchos casos sus creadores. Por ejemplo, el autor del *blog* "en el tren", convoca a dejar anécdotas graciosas; la creadora de "maldito sarmiento" propone compartir experiencias con otros usuarios "para sentirnos acompañados y tomarnos las cosas de otra manera"; similar propuesta realiza el creador de "como vacas" que invita a contar experiencias y anécdotas de viaje, "para que no sigamos viajando como vacas".

En algunos casos los *blogger* no plantean objetivos concretos, pero el contenido de los *blogs* refleja el mismo carácter que los anteriores. Una propuesta de catarsis individual. Los *posteos* son en su mayoría anécdotas de viaje en las que pueden leerse reclamos por las malas condiciones de su realización, aunque contadas con un estilo humorístico y muchas veces cínico. En algunos *blogs* de este tipo, se alternan videos o información de prensa sobre el transporte ferroviario y, en menor medida, se convoca a acciones desarrolladas por colectivos organizados en torno a la problemática del transporte.

Sólo dos *blogs* corresponden a colectivos organizados en función de metas comunes, entre las cuales se destacan, además de los deseos de aportar a la superación de las deficiencias del sistema de prestación del servicio de trenes urbanos, generar una toma de conciencia entre los pasajeros sobre los problemas comunes que los afectan en ese ámbito, promoviendo la participación en distintas acciones colectivas. Estos espacios son el Frente de usuarios desesperados del Sarmiento (FUDESA) y Pasajeros del Roca. Como se verá más adelante, hay otro espacio de raíz colectiva pero que difiere del anterior en cuanto a su objetivo.

A continuación se presenta una breve descripción de cada uno de los blogs relevados durante el período de este estudio, comenzando por los de creación individual para pasar seguidamente a los de raíz colectiva:

TBA me mata. (http://tbamemata.blogspot.com/)

Se trata del primer blog en estar disponible en la web y uno de los pocos que continúan vigentes. Fue creado en agosto del año 2004, dirigido a usuarios de los servicios prestados por TBA (líneas Sarmiento y Mitre). No contiene texto de presentación y el contenido de todos los

posteos refiere a noticias de prensa tomadas de distintos medios de comunicación, principalmente de los diarios Clarín, La Nación y Perfil. Las mismas versan sobre todo lo relativo al desempeño operativo y económico del concesionario TBA. El slogan del espacio es "Pasajeros cansados de viajar como ganado", sin embargo, no presenta ningún objetivo de intervención sobre la problemática que trata. El carácter del espacio es estrictamente informativo y su grado de actividad relativamente bajo, con un promedio de 3,2 publicaciones mensuales.

Maldito Sarmiento/TBA (Todos bien apretados) (http://malditosarmiento.blogspot.com.)

Creado en el mes de mayo del año 2006 por una publicista, fue uno de los blogs más publicitados durante el período de este estudio. La última publicación registrada dentro del período de esta investigación fue en el mes de mayo de 2009[81]. El contenido de las publicaciones son en su mayoría denuncias individuales sobre las malas condiciones de viaje en la ex línea Sarmiento, aunque también se alternan noticias de prensa y de acciones realizadas por otros grupos de usuarios (FUDESA y Pasajeros del Roca) que convocan a la participación en distintas acciones de protesta. Si bien el carácter dominante del blog es el de promover denuncias individuales de pasajeros disconformes con el servicio – en particular es su autora quien mediante publicaciones con un alto contenido irónico realiza múltiples denuncias sobre el mal servicio prestado por TBA-, contiene algunas publicaciones que buscan promover la organización de acciones colectivas para modificar las condiciones de prestación del servicio (firma de petitorios, participación en movilizaciones, campaña de denuncias masivas, etc.). Fue uno de los blogs más activos si se considera que en sus 36 meses de vida *posteó* 299 publicaciones. Un promedio de 8,31 notas mensuales.

Olvidados del Belgrano Norte (http://olvidadosdelbelgranonorte.blog.terra.com.ar/).

Creado en septiembre de 2006 por un usuario de la línea que dio nombre al blog, desde este espacio se convocaba a los pasajeros a escribir anécdotas de viaje sin proponer ningún objetivo a los lectores que trascienda la pura acción individual de radicar una queja en el espacio. Tuvo pocas publicaciones, (12), en sus escasos 7 meses de vida, las cuales consistieron

[81] Como consecuencia de la tragedia ocurrida el 22 de febrero de 2012 en la estación terminal de Once de la ex línea Sarmiento, que dejó como saldo 51 víctimas fatales y más de 700 heridos, el blog volvió a entrar en actividad y su creadora publicó varias notas referidas a la temática. Sin embargo, en el marco de esta investigación, el blog se consideró inactivo pues a la fecha de cierre del período de este estudio, hacía más de un año que no se publicaba una nota.

fundamentalmente en quejas del *blogger* creador del espacio sobre la falta de reacción de los pasajeros ante la calidad del servicio prestado por Ferrovías y denuncias por las malas condiciones de viaje. Se trató de un espacio puramente de catarsis individual.

Viajar en tren. (http://viajarentren.blogspot.com/).

Al igual que el blog descripto anteriormente, este espacio, creado en octubre de 2006 pero con radio de cobertura en todas las líneas de servicios, convocaba a sus lectores a compartir experiencias de viaje sin proponer ninguna meta de acción colectiva que trascienda el mero reclamo individual. A diferencia del anterior alternaba anécdotas individuales con información de prensa. Su último posteo fue en septiembre de 2009 alcanzando una duración de 35 meses en los cuales se realizaron 38 publicaciones.

Buenos Aires viajes. (http://buenosairesviajes.blogspot.com/).

Es el *blog* que menor cantidad de meses de vida tuvo. Vigente entre noviembre y diciembre de 2006, alternaba algunas anécdotas de viaje de su creador con alguna información de prensa sobre el transporte ferroviario. Asimismo se difundió por esta vía información sobre una actividad convocada por los creadores de otro *blog* y denuncias realizadas por el mismo grupo, (FUDESA). Su radio de cobertura pretendía abarcar a todas las líneas ferroviarias y también expandirse hacia las problemáticas de otros medios de transporte público, sin embargo esta meta nunca fue alcanzada.

La línea Sarmiento y por qué TBA debe irse (http://ex-sarmiento.blogspot.com/).

A fines de 2006, un residente de la localidad de Ramos Mejía, viajante cotidiano de la ex línea Sarmiento, se proponía mediante la creación de un *blog* descubrir cuál era el motivo por el cual "las cosas estaban tan mal" en este servicio de transporte público. Se preguntaba si era porque nadie sabía lo que sucedía en la línea o bien porque a nadie le importaba. Su expectativa era que si publicaba todos los días su experiencia de viaje podría dilucidar el interrogante. No obstante su entusiasmo inicial, en 4 meses posteó 14 anécdotas, apenas un promedio de 3,5 publicaciones mensuales. El contenido de estas publicaciones estuvo referido, tal como fue su propuesta de inicio, al relato de anécdotas de viaje y en algunos casos publicó también información relativa al funcionamiento del servicio.

Como vacas. (http://comovacas.blogspot.com/)

Es otro de los espacios que no alcanzó el año de vigencia. Fue creado en el mes de abril del año 2007 por un usuario de Metropolitano S.A, "enojado por el mal servicio prestado por la empresa", duró 11 meses. Como muchos otros blogs su contenido se basó fundamentalmente en anécdotas de viaje e información de prensa sobre el servicio. En cuanto a su objetivo, como fue habitual en otros espacios, su creador enunciaba la expectativa de que una importante participación de los pasajeros en el blog serviría para mejorar las condiciones de viaje, explícitamente convocaba a que los lectores cuenten su experiencia de viaje, manden relatos, fotos y videos, "para no seguir viajando como vacas".

Usuarios del Roca. (http://usuariosdelroca.blogspot.com/)

Este espacio constituye una novedad entre el conjunto. Creado en agosto de 2007, meses después de que se concretaran todas las rescisiones contractuales a las líneas operadas por el concesionario Metropolitano, su fundador llamaba a contar anécdotas de viaje a los pasajeros de las líneas, ahora operadas por UGOFE. Sin embargo, desde su fecha de creación y hasta diciembre de 2008, mes de su último posteo, en el *blog* se publicaron fundamentalmente avisos de mejoras e inversiones en los servicios prestados por UGOFE, llamados a licitación para la electrificación de las vías, cuestiones relativas a los trabajadores del servicio y avisos sobre el inicio de diferentes obras destinadas a mejorar los servicios. Asimismo, durante sus 16 meses de vigencia, fue el espacio más activo, con un promedio de 9,3 publicaciones por mes. Tanto por su contenido como por su nivel de actividad, es posible hipotetizar que puede haberse tratado de una acción desarrollada por la UGOFE –o por algún sector interesado en el éxito de su desempeño-, con el objetivo de incidir en las representaciones ligadas a la calidad de los servicios bajo su responsabilidad. Sobre todo si se tiene en cuenta que el período de vigencia del blog en cuestión corresponde a la etapa de mayor activismo de algunos pasajeros de trenes en las redes sociales, fenómeno que a su vez fue, durante el mismo período, ampliamente difundido por distintos medios de prensa que se refirieron a él como "el fenómeno de la ciber protesta".

En el tren. (http://eneltren.blogspot.com/).

Este *blog* difiere de los anteriores. Nació como un espacio colectivo en el que 22 *blogger* –quienes ya se conocían en las redes sociales- crearon el espacio para compartir anécdotas de viaje. Cada publicación recibía el comentario de otro u otros *blogger* y se desarrollaban así distintos diálogos que incluían la ironía y el humor, sobre los temas publicados. Tanto por su meta como por el contenido de sus *posteos*, era un típico espacio que convocaba a la catarsis individual. La mayoría de las publicaciones consistían en relatos de situaciones de viaje, contadas con humor. No obstante cuando las organizaciones de usuarios convocan a la participación en alguna actividad, la misma era difundida a través del espacio por alguno de sus administradores. El *blog* tuvo una duración de cuatro años entre diciembre de 2005 y diciembre de 2009. Durante todo el 2010 no realizó ninguna publicación. En relación a su nivel de actividad, a pesar de la gran cantidad de integrantes del grupo, fue uno de los que menor promedio de *posteos* por mes tuvo (2,56).

Pasajeros del Roca (http://pasajerosdelroca.blogspot.com/)

El espacio fue creado por una usuaria particular de la línea Roca en junio de 2006 y aún continúa vigente. Similarmente a los casos anteriores se trató de una acción individual en la que se convocaba a otros pasajeros a contar anécdotas de viaje, pero de inicio la meta estuvo puesta en ampliar la participación con el fin de conformar una red que permitiera la realización de acciones conjuntas con otros actores con miras a la transformación positiva de las condiciones de viaje. Así, el blog no sólo convocaba a conocerse con otros y contar anécdotas, sino a juntarse y organizarse con vistas a "hacer respetar nuestros derechos". Lo que diferencia a este espacio de los anteriores es que confluyeron en él los integrantes de una organización de usuarios preexistente, -Sufridos usuarios de la ex línea Roca (SUER)-, hecho que le imprimió un activismo militante del que carecieron los anteriores blogs. Tal como se mencionó más arriba, el grupo SUER se había conformado en el año 2005 como resultante de la acción de una pasajera que ante las malas condiciones de viaje decidió desencadenar la construcción y firma de un petitorio en reclamo por las deficiencias del servicio, con el objeto de entregarlo a la Presidencia de la Nación. Algunos de sus integrantes conocieron la existencia del blog Pasajeros del Roca y comenzaron a contactarse con otros pasajeros que participaban allí.

> …de reunirnos virtualmente para contar las anécdotas, entendimos que esa etapa se agotó por sí sola, llegó un momento en que sabíamos las anécdotas de todos, y

> empezó la etapa de "bueno, ¿qué hacemos?", y ahí empezó primero una campaña de volantes, en enero de 2007, donde dábamos a conocer el grupo: "Somos pasajeros del Roca, estamos reclamando por tal y tal cosa, escribinos a este mail" y a partir de ahí eso se empezó a repartir. (…) nos los enviábamos por mail y cada uno lo imprimía y repartía donde podía. Todavía no hacíamos acciones conjuntas de salir todos juntos porque muchos no nos conocíamos" (Entrevista a integrante de la organización Pasajeros del Roca, 2007).

Entre las múltiples acciones que realizaron se destacan los pedidos de audiencia a la Presidencia de la Nación, firma de petitorios, pega de *stickers* en coches y estaciones, comunicados ante accidentes, acciones de solidaridad frente a despidos de trabajadores tercerizados, volanteadas y radio abierta en Constitución, cartas al Defensor del Pueblo, entre otros. El contenido del blog consiste fundamentalmente en noticias sobre el consorcio Metropolitano S.A, evolución de los subsidios al transporte, y condiciones generales de prestación del servicio. En menor medida se encuentran anécdotas de pasajeros referidas a diversas situaciones de viaje. Esta organización de usuarios ha construido también un formulario on line para que los pasajeros carguen sus denuncias y conformado un foro de discusión sobre la situación del transporte ferroviario en general y del Roca en particular.

Como toda organización colectiva estructurada en función de metas comunes, presenta objetivos claros y desarrolla acciones en correspondencia con los fines que se propone. Utilizan el *blog* como herramienta de organización, coordinación y difusión de acciones, y si bien en nuestras entrevistas reconocían que la mejor forma de contacto con otros pasajeros es la relación directa cara a cara en coches o estaciones, consideraban que la mediación de internet les permitió superar limitaciones propias que hacen a la condición del pasajero de trenes urbanos:

> "Por la propia característica del usuario del transporte, que es la dispersión, se hace difícil tener un contacto permanente, por eso el tema del correo, los blogs, la Web, es una herramienta prácticamente insustituible (…), me parece que hay que insistir con la misma vía, de alguna manera impulsando a los que son usuarios de esta tecnología, que participen virtualmente bajando carteles, petitorios de la Web y que luego nos los haga llegar a algún lado. Fomentar la participación dentro de esa dispersión propia del usuario del transporte".

No obstante como bien señala Tilly (2010), la utilización de esta herramienta de comunicación tiende a reforzar los contactos y las relaciones entre los activistas, más que a sumar voluntades entre quienes no lo son. En nuestras entrevistas los integrantes de la organización reconocían la existencia de una brecha entre

participación virtual y real de los pasajeros y relataban que la coordinación y planificación de acciones conjuntas se pudo materializar con activistas de otras organizaciones de usuarios, como FUDESA. Años más tarde también se referirían a este tema con la siguiente reflexión:

> "Se va haciendo como una familia, al final nos conocemos todos. La gente que va teniendo cierto activismo social, es como el dicho, dios los cría y ellos se van amontonando. Y nos fuimos amontonando y bueno, llegamos hasta acá". (Entrevista a Pasajeros del Roca, Radio UBA, Programa N° 52, El Puente, 2012).

Frente de usuarios desesperados del Sarmiento (FUDESA). (http://desesperadosdelsarmiento.blogspot.com).

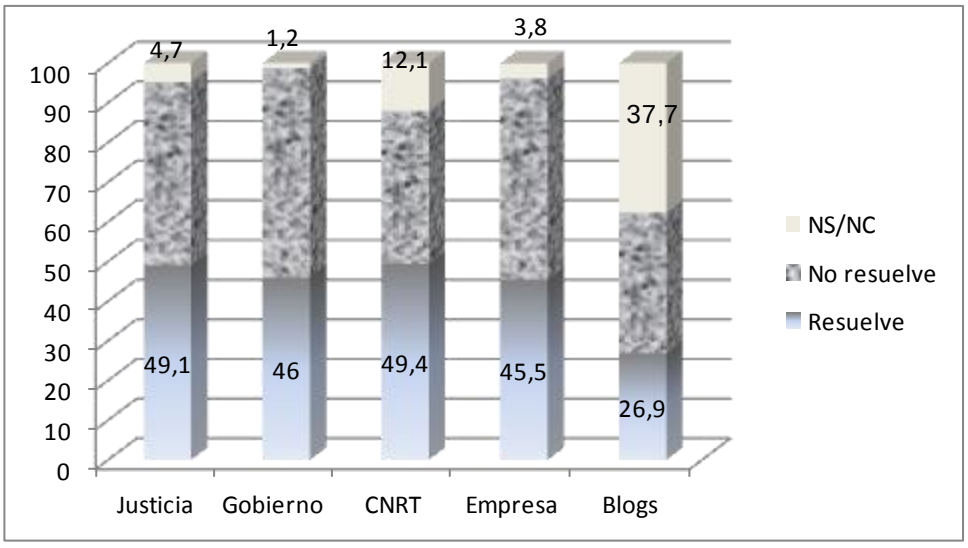
Este blog fue creado en igual año y mes que el anterior, por una agrupación de vecinos del barrio de Caballito, pertenecientes al Partido Humanista. En dicha oportunidad se presentaron como un grupo de usuarios que se sentía impulsado a organizarse para intentar mejorar las condiciones de viaje en la ex línea Sarmiento. Una de las primeras acciones que realizaron fue juntar firmas para un petitorio cuyo contenido consistió en reclamar por un servicio digno y cuyos destinatarios fueron la Comisión Nacional de Regulación del Transporte y la Secretaría de Transporte de la Nación. Asimismo realizaron volanteadas, encuestas, campañas de denuncias masivas y performance, entre otras. Sus actividades fueron ampliamente publicitadas por diferentes medios de comunicación y algunos de sus integrantes entrevistados tanto en radio como en televisión. La divulgación más intensa de las actividades realizadas por este espacio fue entre los años 2006 y 2007, etapa de mayor difusión de los blogs en su conjunto como herramienta de reclamo de los pasajeros del servicio.

Aún vigente, el espacio es el de menor actividad con un promedio de apenas 0,85 *posteos* por mes, hasta fines de 2010. Sin embargo, Cristina Suarez, una de sus integrantes más activas, además de publicar las acciones de la agrupación en el *blog* de FUDESA, las *postea* también en la mayoría de los *blogs* vigentes convocando a otros pasajeros ferroviarios a participar de las mismas. De modo que los usuarios de la web, visitantes de estas páginas, tienen la posibilidad de conocer las acciones llevadas adelante por esta organización de usuarios aunque no visiten directamente su página.

Como se ha mostrado, la mayoría de los *blogs* creados por usuarios disconformes alternan anécdotas individuales de viaje con alguna información sobre el transporte ferroviario de pasajeros. Exceptuando los dos espacios que se dedican exclusivamente a publicar información de prensa y los dos que dependen de organizaciones que, aunque hayan nacido con su creación, los utilizan como una herramienta más en su lucha por conseguir mejores condiciones para los pasajeros del servicio, el resto asume un carácter dominantemente catártico. Esto es, se conforman como espacios de liberación de las tensiones generadas por el mal funcionamiento del servicio, tanto para quienes los administran, como para aquellos que participan de los mismos con sus comentarios.

Convocados por la importante difusión mediática que habían tenido estos espacios durante parte del período que abarca esta investigación y curiosos por conocer el impacto de esta herramienta como forma de reclamo entre los pasajeros del servicio, incluimos una pregunta en nuestra encuesta a pasajeros del año 2010, en la cual indagábamos en qué medida los *blogs* de usuarios, entre otras herramientas de reclamo, eran considerados como un medio efectivo para resolver los problemas de los pasajeros. Véase la siguiente distribución de las respuestas de los encuestados.

GRÁFICO N°18: Efectividad atribuida a las instituciones para resolver los problemas de los pasajeros. Año 2010.



Fuente: Encuesta TCS: 2010.

De todas las opciones ofrecidas a los encuestados, los *blogs* de usuarios no sólo fueron la herramienta a la que se le atribuyó menor efectividad que al resto, sino que esta situación se complementó con el porcentaje más alto de respuestas del tipo "no sabe/no contesta". Estos guarismos ponen de manifiesto un alto grado de desconocimiento de este mecanismo de reclamo entre los encuestados. Asimismo, si se considera que alguno de estos *blogs* fue creación de organizaciones de usuarios, cabe enfatizar que más del 93% de los pasajeros afirmó no conocer alguna, lo que avala la afirmación anterior.

Todos los datos presentados permiten afirmar que a pesar de la fuerte difusión mediática de este fenómeno que ha sido conceptualizado por la prensa como "la ciber protesta", el reclamo por esta vía no constituye un canal con potencial para canalizar el descontento de los pasajeros con el servicio. La bajísima participación de los pasajeros en los distintos *blogs,* -reflejada en la mínima cantidad de comentarios desencadenados por distintas publicaciones y en la enorme brecha existente entre publicaciones, comentarios y cantidad de pasajeros del servicio-, como el bajo nivel de conocimiento de la herramienta por los encuestados, apoyan esta aserción.

Parece confirmarse también que las nuevas tecnologías no generan por sí mismas ningún fenómeno que trascienda lo que ya existe a nivel cultural y social entre quienes hacen uso de las mismas. En tal sentido y como señalan los entrevistados de la organización Pasajeros del Roca, el uso de los blogs les ha permitido construir una relación más fluida con quienes hacen uso de estas tecnologías y en particular, con grupos o individuos que, sensibilizados por las condiciones de prestación del servicio de trenes urbanos, ya se encontraban participando activamente en acciones para su transformación positiva.

2.3 Disconformidades que desbordan los espacios institucionales de procesamiento de los conflictos

2.3.1 El corte de vías

Según nuestros registros de prensa y de campo, el corte de vías no ha sido una práctica muy difundida entre los pasajeros del servicio, a diferencia de su propensión a la utilización por otros actores sociales vinculados al sistema de prestación del servicio, en particular aquellos de menor poder social como son los trabajadores tercerizados. La forma consiste en ocupar las vías ya sea

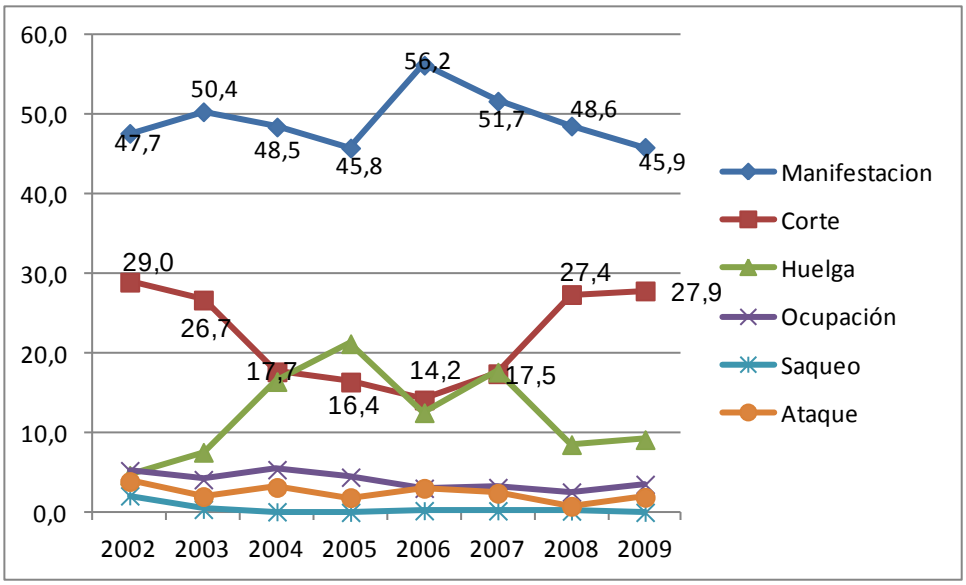
con cuerpos humanos u objetos de distinta clase, con el objeto de interrumpir la circulación de los trenes.

Paradójicamente, en los tres casos que registramos en la prensa en los cuales la acción es instrumentada por grupos de pasajeros, el corte de vías se utilizó para reclamar por demoras en la salida de las formaciones o interrupciones del servicio, reforzando las consecuencias negativas de los motivos que desencadenaron la acción. En uno de los casos, el corte se desarrolló en el marco de la ocurrencia de uno de los estallidos de hostilidad analizados en este trabajo, esto es, articulado a otro conjunto de acciones. En esta oportunidad, un grupo de pasajeros cortaron las vías para pedir que se haga presente un responsable de la empresa a dar explicaciones por los desperfectos técnicos que ocasionaron la interrupción del servicio. Es el único estallido de los analizados en esta tesis del cual emerge una demanda específica.

Como se mencionó más arriba, el corte de vías como forma de protesta en este espacio social será utilizado principalmente por grupos de trabajadores tercerizados que encontrarán en esta herramienta una forma de visibilizar sus reclamos. Aunque también será implementado en alguna oportunidad por los principales sindicatos del sector –La Unión Ferroviaria y La Fraternidad- y, según el mismo registro de prensa, en una ocasión por pobladores de un asentamiento que reclamaban por un corte de luz en su barrio de residencia. Como se ve, "el corte de vías" como caso particular de la forma general "corte", posee al igual que esta, un alto grado de modularidad, aunque como sucede en casi todos los espacios sociales en los que se instrumenta, tiende a generar un importante rechazo de terceros que se ven afectados por la medida, alterando completamente las relaciones de control del espacio y confrontando el derecho a la protesta, a la libertad de expresión y asociación, con derechos individuales como el de circular libremente.

Aunque su uso se encuentra sancionado por el Código Penal, la forma está ampliamente extendida en las culturas de lucha de la población y ha sido utilizada por diversas personificaciones con diferentes objetivos a lo largo de la historia. Si se considera la importancia del uso de este formato de confrontación durante el período que abarca esta investigación, se ve que el mismo ocupa el segundo lugar entre los hechos de protesta en el país, siendo superado cuantitativamente sólo por las manifestaciones.

GRÁFICO N°19: Evolución de las formas de acción contenciosa en Argentina. Período 2002-2009.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de PIMSA, 2002-2009.

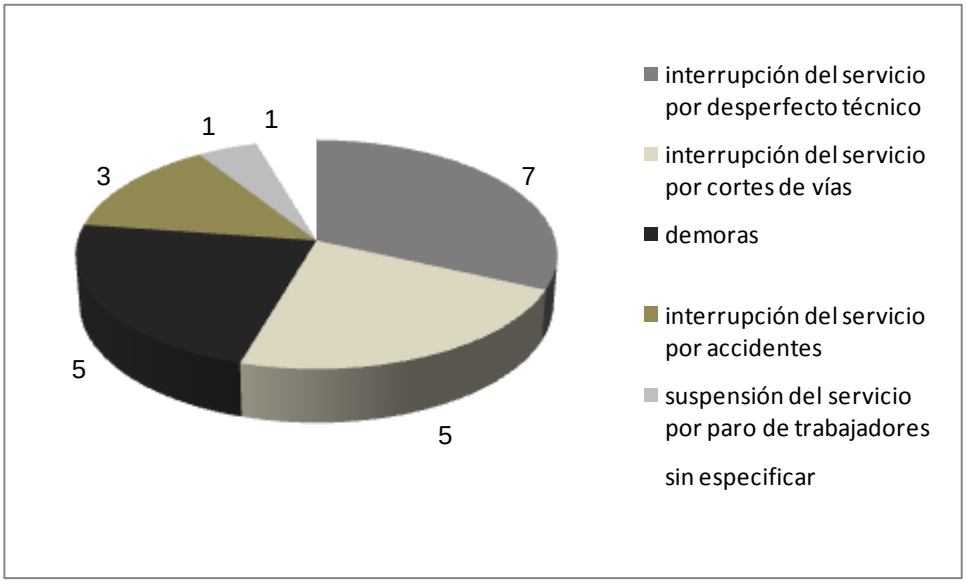
En el marco del sistema ferroviario de pasajeros del AMBA, en un importante número de casos los cortes de vías protagonizados por trabajadores profundizarán entre los pasajeros la disconformidad con la forma de prestación del servicio y oficiarán de precipitantes de distintas expresiones de violencia colectiva. En uno de los casos que registra la prensa, "una veintena de pasajeros arremetió con empujones y golpes contra los manifestantes" (La Nación, 19/10/2005, edición on line). Por su parte, cinco de los 22 ataques de pasajeros contra las empresas prestatarias que registramos en la prensa, se desataron como resultante de la interrupción de los servicios a causa de cortes de vías instrumentados por diversos actores.

Como suele suceder con la mayoría de los formatos directos de confrontación, su legitimidad y efectividad no corren paralelas. En nuestra encuesta a pasajeros del servicio en 2010, mientras poco más del 90% expresó no estar de acuerdo con el corte de vías como forma de reclamo, más de un cuarto de los encuestados les atribuyó mucha o alguna efectividad.

2.3.2 Los ataques de pasajeros a las empresas

Se trata de una embestida protagonizada por grupos de pasajeros contra objetos y empleados de las empresas responsables de la explotación de los servicios. En todos los casos, esta acción grupal implica daño a objetos y/o personas identificadas con las empresas prestatarias. En más del 70% de los casos que registramos en la prensa (22) ocurridos durante el período de este estudio, los ataques tienen como precipitante inmediato la interrupción de los servicios, independientemente de la causa que genere tal situación (accidentes, cortes de vías, paro de trabajadores o desperfectos técnicos). En menor medida los ataques se desencadenan a partir de importantes demoras.

GRÁFICO N° 20: Cantidad de ataques de pasajeros a las empresas, según precipitante inmediato. Período: octubre de 2002-diciembre de 2010.



Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010.

Durante el desarrollo de los hechos no aparecen públicamente grupos organizados ni se formulan claramente demandas, tampoco se interpela claramente a las empresas en tanto tales, como instituciones, sólo se ataca a todo aquello que se identifique con las mismas.

El ataque sobre los empleados tiene básicamente tres formas, que en muchos casos se combinan: la agresión verbal, la agresión física directa con el uso del propio cuerpo y el

lanzamiento de proyectiles (arroje de piedras y otros objetos contundentes disponibles en el espacio de ocurrencia de los hechos). La destrucción de objetos tiene dos formas: una directa a través del uso del propio cuerpo, en ocasiones ayudados por palos u otros objetos; y otra mediada por el fuego, los incendios.

Se observa una correspondencia entre destinatarios de la acción y situaciones desencadenantes. Cuando el tren no funciona el mismo puede ser quemado y el maquinista percibido como responsable, o simplemente por ser la mediación con las empresa en la formación, ser agredido. Cuando los trenes no parten y los pasajeros se indignan por la falta de respuesta o por las respuestas insatisfactorias que puedan brindarse desde la oficina de informes, o por la no devolución del pasaje por los boleteros, estos sitios suelen convertirse en blanco de los ataques y quienes allí se desempeñan ser agredidos. En uno de los casos registrados en la prensa, ante la larga espera por atrasos en la partida de las formaciones, unos pasajeros queman butacas. También la oficina puede ser objeto de ataques cuando llegan pasajeros de un convoy atrasado y se producen aglomeraciones para reclamar comprobantes de demoras[82].

Los ataques presentan en su lógica de desarrollo dos formatos: simple y ampliado. En los primeros los destinatarios se reducen a cuerpos y cosas relacionados con las empresas, en cambio, en los segundos, los ataques se destinan también a otros sujetos intervinientes. En particular, ante la actuación de la policía, y en menor medida de los bomberos, estos pasan a ser destinatarios de las acciones. Ante los ataques a empleados y bienes de la empresa la policía interviene siendo enfrentada en su accionar por los manifestantes. Es una ampliación de la lógica de confrontación pasajero-empresa porque es ante la intervención de la fuerza policial en la defensa de ésta que la policía pasa a ser objeto de las acciones, produciéndose situaciones de enfrentamiento. En dos de los cuatro estallidos de hostilidad analizados en profundidad en esta tesis, la lógica del conflicto pareciera desdibujarse durante el desarrollo de los hechos, expresando otras lógicas. Esto ocurre en el caso de Haedo (2005), en el cual en el desarrollo del conflicto se atacan o saquean a actores no relacionados con el conflicto original, y donde se rebasa el espacio ferroviario como radio de acción, esparciéndose por calles aledañas. El otro caso es el que ocurrió el 23 de diciembre de 2010 en la estación terminal de Constitución, en el que también se produjeron saqueos en algunos comercios, aunque dentro del radio de la estación.

[82] Se trata de un certificado emitido por las empresas en el que las mismas hacen constar que han ocurrido demoras o interrupciones en la prestación de los servicios. Los pasajeros requieren dicho certificado para presentar en sus ámbitos laborales y evitar las penalizaciones causadas por las llegadas fuera de horario.

Si bien los hechos no se produjeron en el interior de la estación terminal, pues la misma fue cerrada para evitar destrozos, las acciones de los manifestantes se circunscribieron al entorno inmediato de la misma.

La temporalidad de los ataques varía desde pocos minutos a varias horas. En los formatos ampliados los hechos tienden a abarcar un mayor radio de acción y a tener una temporalidad más prolongada. Al mismo tiempo no se trata sólo de ataques, embrionaria y caóticamente se desarrollan procesos de disputa por el control de ciertos espacios, como por ejemplo en el hecho de Constitución del año 2007, uno de los cuales será abordado en el capítulo siguiente. En el mismo se desarrolla una confrontación entre manifestantes y policía por el control del hall y de los andenes de la estación. Algo similar ocurre en el episodio de Constitución de 2010, donde prácticamente desde el inicio, los pasajeros se enfrentarán con la policía que impedirá el ingreso de los manifestantes a la estación terminal. Se verá que cuando medien determinadas condiciones los ataques asumirán una envergadura que los convertirá en verdaderos estallidos de hostilidad. Las características distintivas de estos hechos serán abordadas en el capítulo siguiente.

Otra característica de los ataques de pasajeros, cuando asumen un formato ampliado, es que en el enfrentamiento entre partes no existe simetría de acciones: los manifestantes lanzan piedras u objetos contundentes que encuentran a su paso y las fuerzas del orden avanzan protegidos con escudos, a palazos, tirando balas de goma y lanzando gases lacrimógenos. En los casos que se abordarán en el próximo capítulo, las fuerzas del orden son también apoyadas por camiones hidrantes y otros vehículos que les permiten mejor movilidad en el desplazamiento y mayor capacidad de acción (motos, patrulleros y camionetas).

Los ataques refieren a hechos espontáneos donde la lógica está centrada en expresar la disconformidad más que en obtener logros concretos con la acción. De hecho no hay formulación explícita de demandas que regulen la acción ni un actor organizado que pueda plantearse como interlocutor a la empresa o autoridad. No obstante, sobre todo en sus casos más importantes producen efectos relevantes sobre la regulación del servicio. El capítulo cuarto de esta tesis está dedicado enteramente a este tópico, solo se señalará aquí que una de sus mayores críticas viene dada porque los mismos producen, en lo inmediato, una profundización de las condiciones negativas de prestación de los servicios, sin embargo, una observación de más largo plazo permite afirmar que también tienden a producir algunas transformaciones que resultan beneficiosas a los intereses de los pasajeros.

En cuanto a la valoración de estos hechos por los pasajeros encuestados, tanto en nuestro relevamiento de 2007 como en el de 2010, la gran mayoría no estaba de acuerdo con esta forma de reclamo, aunque un número nada despreciable le atribuía algún grado de efectividad para mejorar las condiciones de prestación de los servicios.

En 2007, a pocos días de sucedido uno de los estallidos de hostilidad analizados en esta tesis (Constitución, 15 de mayo), se preguntó a los pasajeros si consideraban legítima la forma de reclamo utilizada en los episodios y casi el 79% respondió que no. Sin embargo, prácticamente el 80% consideró justo el motivo que desencadenó los hechos y cerca de dos tercios les atribuyó algún grado de efectividad para mejorar el servicio. Estas valoraciones muestran que más allá de que los pasajeros rechacen las conductas violentas como modo de expresar la bronca con una situación, apelan a una comprensión de los motivos que cubre con un manto de legitimidad esta clase de acciones. Se puede afirmar para el caso que, en este punto, los pasajeros apelan a una perspectiva más moralista que legalista, en la medida en que ponen atención a las circunstancias que desencadenaron el hecho, atenuando el carácter transgresor de las acciones que evalúan.

Si atendemos exclusivamente al grado de efectividad atribuido a esta forma de reclamo, tal como se mencionó en el párrafo anterior, en 2007 más del 60% de los encuestados le había otorgado un carácter positivo en algún grado –siendo cerca del 50% los que se ubicaron en las valoraciones intermedias considerando que los hechos sirvieron en "algo" para mejorar el servicio-. En nuestra encuesta a pasajeros de 2010, esta actitud frente a los hechos tendió a ser más negativa, ya que sólo un tercio de los encuestados les asignó alguna efectividad. Entre otros elementos que podrían estar mediando en esta disminución del grado de efectividad atribuido a la forma, se destaca que luego del hecho de Constitución en 2007 el gobierno le quitó la concesión de los servicios al concesionario Metropolitano. Con el traspaso de estos servicios a la UGOFE, algunos indicadores de calidad de los servicios comenzaron a mostrar una leve mejoría, tal como se mostró en el capítulo precedente. En consonancia con lo anterior, los pasajeros encuestados en la terminal de Constitución (línea Roca) tienden a atribuir mayor efectividad a los hechos que los pasajeros encuestados en la terminal de Once (línea Sarmiento).

CUADRO N°14: Efectividad atribuida a los episodios de Haedo (2005), Constitución (2007) y Castelar (2008), para mejorar el servicio, según línea de servicios utilizada por los encuestados. Año 2010.

Efectividad de los hechos	Estación de tren		Total
	Once	Constitución	
sirven para mejorar el servico	21,4	45,0	32,3
no sirven para mejorar el servicio	77,27	51,91	65,61
NS/NC	1,3	3,1	2,1
TOTAL	100 (154)	100 (131)	100 (285)

Fuente: Encuesta TCS: 2010.

Otra característica de los ataques, cuando asumen la forma estallido, es que quedan instalados en la memoria de los pasajeros, condición necesaria para convertirse en una forma de confrontación a ser replicada ante situaciones análogas. Considérese que en nuestra encuesta de 2010, casi el 90% de los pasajeros encuestados recordaban los episodios de Haedo (2005), Constitución (2007) y Castelar (2008), y sin embargo y a pesar del importante activismo de muchas organizaciones de usuarios, poco más de ese porcentaje no conocía alguna.

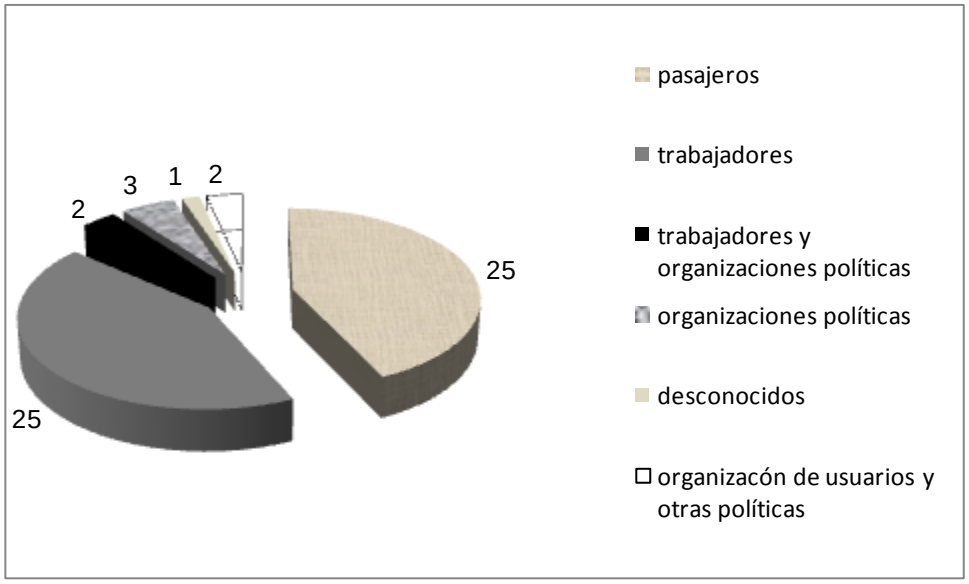
2.3.3 Los ataques de pasajeros a manifestantes

Se trata del ataque de pasajeros a manifestantes que interrumpen la circulación de los trenes. En el único caso que registramos en la prensa, el episodio ocurrió el 19 de octubre de 2005 en la estación Avellaneda de la línea Roca. Como ya se ha mencionado en el apartado 4.1 (corte de vías), en el cual se señala la ocurrencia de este hecho, en dicha oportunidad un grupo de trabajadores tercerizados realizaron un corte de vías en reclamo por la reincorporación de despedidos y grupos de pasajeros indignados por la interrupción del servicio los atacaron a pedradas y en algunos casos, se intercambiaron golpes de puño (Diario La Nación, 19/10/2005, edición on line). En el caso registrado se trata de un hecho espontáneo pero con un objetivo claro que finalmente es alcanzado de forma efectiva por los pasajeros: despejar la vía. Por su parte, ni

la empresa ni el Estado intervienen permitiendo que se produzca el enfrentamiento entre ambos grupos. Las repuestas de los manifestantes son simétricas a las de los pasajeros: a las pedradas responden con pedradas, a los golpes con golpes.

Si bien en nuestros registros de prensa relevamos este único "caso puro", nuestras entrevistas a pasajeros y trabajadores del servicio, así como la desgrabación de numerosos registros audiovisuales sobre los estallidos de hostilidad abordados en esta tesis, permiten afirmar que la agresión contra trabajadores es más habitual que lo que los registros de prensa nos permiten inferir. Sucede que gran parte de las acciones que desestructuran el espacio de realización del servicio provocando perjuicios a los pasajeros, son protagonizadas por trabajadores. Paros y cortes de vía dominan entre el conjunto.

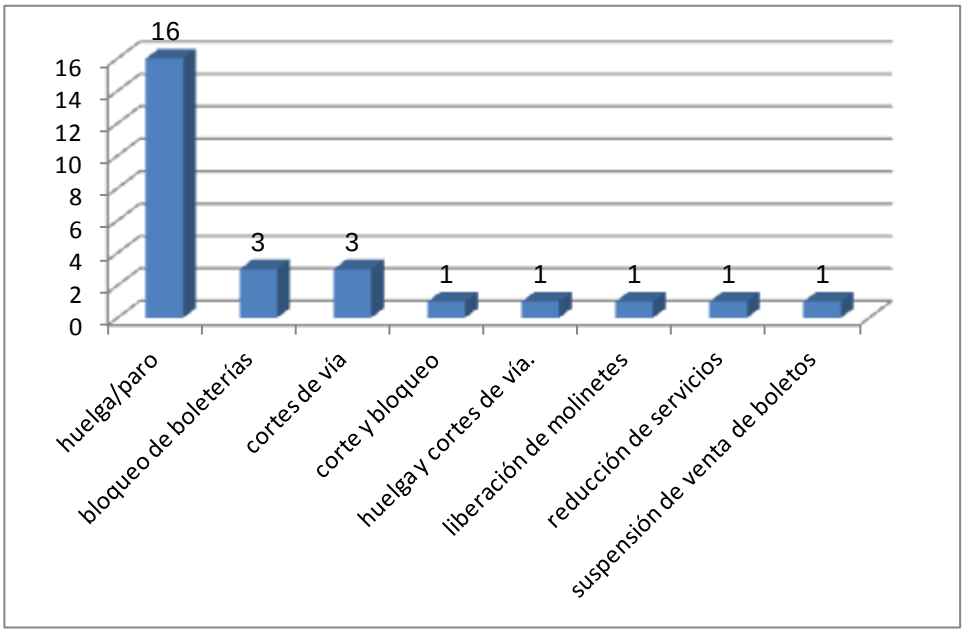
GRÁFICO N°21: Cantidad de acciones de disconformidad con la forma de prestación del servicio que producen una alteración en el espacio de realización del mismo, según protagonista de la acción. Período: 2002-2010.



Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010.

El gráfico resulta contundente, los trabajadores protagonizan, según los registros de prensa y durante el período de esta investigación, el 46,5% de las acciones que alteran el espacio de realización del servicio, entre estas apenas el 18% (5 acciones) resultan favorables a los pasajeros y desfavorables a la empresa (bloqueo de boleterías, liberación de molinetes y suspensión de venta de boletos). El resto de las acciones ocasionarán importantes perjuicios a los pasajeros.

GRÁFICO N°22: Cantidad de acciones contenciosas en las que participan trabajadores de las empresas prestatarias de los servicios ferroviarios, según tipo. Período: 2002-2010.



Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010.

En este contexto resulta comprensible que los trabajadores se conviertan en blancos del ataque de los pasajeros en reiteradas ocasiones. Tampoco resulta completamente arbitrario que en nuestra encuesta a pasajeros de 2010, más del 70% de los encuestados les haya atribuido alguna responsabilidad a los trabajadores por la calidad de los servicios (el 22,8% les asignó "mucha" responsabilidad, mientras que el 47,5% "algo").

No obstante, en otras circunstancias los pasajeros no distinguirán entre trabajadores y empresa. Fundamentalmente ante problemas de largas demoras o interrupciones del servicio ocasionadas por diversos desperfectos técnicos, los trabajadores serán el principal blanco de ataque de los pasajeros, aunque en dichas oportunidades no sean responsables por las deficiencias en la prestación. En una entrevista realizada en octubre de 2008 con trabajadores de la línea Sarmiento, la tensión permanente entre ambos grupos se manifestaba con estas palabras:

> Trabajador: La realidad, el meollo de la cuestión es que este es un servicio que genera odio.
> Entrevistador: ¿Y ustedes ven que se está incrementando?
> Trabajador- Nosotros lo padecemos todos los días, nosotros por ejemplo discutíamos hace dos semanas, tres semanas, estábamos discutiendo si los fines de semana los servicios no llegaban hasta Merlo, porque cuando llegamos a Moreno, la madrugada

del sábado o del domingo te apedrean los coches, los pibes que salen de los boliches. El clima de inseguridad es muy grande, que tiene que ver con esa combinación, una, que el servicio es pésimo y la marginalidad. Pero esto no es que lo genera la misma gente, lo genera un sistema que va retroalimentándose
Entrevistador- ¿Las agresiones cotidianas que tienen los trabajadores de la empresa, de qué tipo son? Además de que apedreen los coches a la noche.
Trabajador -Insultos todo el tiempo y después que te quieren agarrar a trompadas.
Entrevistador- ¿Y quiénes son los más afectados?
Trabajador - y los primeros que se te cruzan.
Entrevistador- ¿Tuvieron casos de trabajadores que dejaron de trabajar, que se buscaron otro empleo por el tema de las agresiones?
Trabajador- No, tuvimos trabajadores con problemas psicológicos, sí.
Entrevistador- ¿Muchos casos?
Trabajador- En guardas nosotros tuvimos muchos casos, porque el guarda es el compañero que está arriba de la formación, entonces es el motorman, el personal de conducción y el guarda. Después tenés la gente de evasión que está haciendo el control de pasajeros en los molinetes y después tenés el boletero, todas esas son las personas que en la relación inmediata y es el que recibe…
Entrevistador- ¿Los que más agresiones reciben?
Trabajador- Claro, es el que recibe toda la bronca.

Si bien es imposible, con base a los datos disponibles cuantificar las agresiones perpetradas por pasajeros contra trabajadores, el extracto de la entrevista arriba citada permite inferir que adquieren una importante magnitud entre las acciones de disconformidad protagonizadas por pasajeros del servicio.

No obstante, es muy difícil diagnosticar cuál es la concepción de responsabilidad que domina entre los pasajeros, si la objetiva, que sólo tiene en cuenta la materialidad de los hechos sin atender a intenciones ni circunstancias, o bien, una concepción de responsabilidad subjetiva en la cual ambos aspectos constituyen elementos intrínsecos de las evaluaciones que realizan[83]. Los ataques contra trabajadores en el contexto de interrupción de los servicios en ocasión de desperfectos técnicos, parecieran abonar la hipótesis de que domina una concepción de responsabilidad objetiva. Sin embargo, diversos registros nos permiten identificar algunos elementos que ponen en cuestión la existencia de una irritabilidad arbitraria para con ellos. Por citar algunos ejemplos, los reclamos por el comportamiento de los agentes que fueron detallados en el apartado 2.1.2.1 del presente capítulo, titulado, ¿De qué se quejan los pasajeros del

[83] La responsabilidad objetiva es una característica del realismo moral que tiende a considerar los deberes y valores que se relacionan con ellos como subsistentes en sí mismos, independientes de la conciencia y como obligatoriamente impuestos, sea cual fuere la circunstancia en la que se halla el individuo. Contrariamente, una concepción subjetiva de la responsabilidad tiene en consideración las circunstancias en las que se hallan los individuos y, en este sentido, tiene especial atención a las intenciones que motivan las acciones (Piaget: 1971).

ferrocarril?, adquieren una importante magnitud y constituyen un sustrato para el desarrollo de sentimientos de carácter negativo para con los trabajadores. En el mismo sentido opera el comentario de un informante clave del ente de control cuando refería a "las mañas de los boleteros del Sarmiento [que se quedan con parte del vuelto de los pasajeros]", que también fue mencionado en el mismo apartado. Un ejemplo más en esta dirección, lo encontramos en el estudio del estallido de hostilidad ocurrido en la estación Castelar, en septiembre de 2008 y que será analizado en el siguiente capítulo. En este episodio, el ataque a instalaciones y trabajadores que tuvo lugar en la base Castelar[84] no pareciera ser arbitrario, pues con base a distintas entrevistas pudimos conocer que existía cierta irritación previa con ellos ya que ocasionalmente los maquinistas habían frenado los trenes frente a este lugar, para permitir el ascenso y/o descenso de trabajadores a la formación.

La cuestión sigue siendo difícil de dilucidar, pues a pesar de que en nuestra encuesta de 2010 la mayoría de los pasajeros encuestados atribuyó alguna responsabilidad por la calidad del servicio a los trabajadores y en nuestros registros de campo encontramos elementos que podrían contribuir a la gestación de cierta animosidad de los pasajeros para con los trabajadores, cuando preguntamos a los encuestados si consideraban justo o injusto que los trabajadores del tren paralicen el servicio por un reclamo salarial, nuestro universo prácticamente se polarizó. Un 45.8% consideró que la acción sería justa, mientras que un 52.3% la evaluó como injusta. Claro que los juicios de valor ante situaciones hipotéticas suelen diferir de los que las personas realizan ante la vivencia de los hechos[85]. No obstante, los datos revelan una tendencia de espíritu (Piaget, 1971) relativamente favorable a los trabajadores. Recordemos que según nuestros registros de prensa, sólo en uno de los casos registrados las medidas de fuerza protagonizadas por trabajadores precipitaron el ataque de grupos de pasajeros. Esta situación sugiere la existencia de una identificación entre pasajeros y trabajadores, comprensible si se considera que estas

[84] Los trabajadores de la línea Sarmiento reconocen como "Base Castelar" a unos galpones que se encuentran ubicados cerca de la estación Castelar, en los cuales se encuentran oficinas de trabajadores donde los mismos guardan sus pertenencias.

[85] En el estallido de hostilidad del 23 de diciembre de 2010, iniciado luego de más de seis horas de encontrarse totalmente interrumpido el servicio por un corte de vías que un grupo de trabajadores tercerizados realizaba a la altura de la estación de Avellaneda, pasajeros enfurecidos exclamaban a uno de los periodistas que cubría los hechos:

> Pasajero 1- ¡Queremos llegar loco!
> Pasajero 2- ¡Sabes cuánta gente está cortando la vía, 10 loco, y la policía no se anima a sacarlos, que nos dejen pasar a nosotros!
> Pasajero 3- Que vayan a tirar allá a Avellaneda loco, no acá, al pobre obrero que se levanta a las cuatro de la mañana ¡Mirá como tiran gas! (C5N en vivo, 23 diciembre de 2010, 18:20-18:40).

categorías no son excluyentes en tanto los pasajeros del servicio pertenecen a distintas fracciones de trabajadores, entre las que se destacan las de menor jerarquía ocupacional. En tal sentido se puede hipotetizar la existencia de una embrionaria conciencia de clase, no exenta de contradicciones si se atiende a las declaraciones de los pasajeros ante el hecho de Constitución en 2010, citadas en la nota al pie N°85.

2.3.4 El sabotaje

En el único caso de este tipo que registramos en la prensa, sujetos anónimos producen de forman intencionada desperfectos que ocasionan alteraciones del servicio. En la noticia no hay información clara acerca del motivo que desencadena la acción, ni de quienes la realizan. La misma podría haber sido producto de pasajeros o también deberse a conflictos laborales, políticos o de otro tipo. Por su parte, el vocero de la empresa afectada vinculó este acto con la negociación que el concesionario de la línea estaba manteniendo para comprar una línea aérea.

Por su característica de acción directa clandestina, el sabotaje se ubica en el extremo inferior de la escala de institucionalización de las acciones que analizadas en este apartado.

El sabotaje será una figura utilizada en más de una oportunidad como factor precipitante de los estallidos de hostilidad. Fundamentalmente será convocada por funcionarios de gobierno y representantes de las empresas cuando los hechos de violencia colectiva afecten a la línea Sarmiento, concesionada al grupo Trenes de Buenos Aires, aunque la responsabilidad se atribuirá no a pasajeros del servicio sino a trabajadores y a otros grupos a los que se imputará algún interés adverso al del Gobierno Nacional. Llamativamente, el argumento no será utilizado para los hechos que afecten a la línea Roca. En estos la disconformidad de los pasajeros oficiará de argumento central.

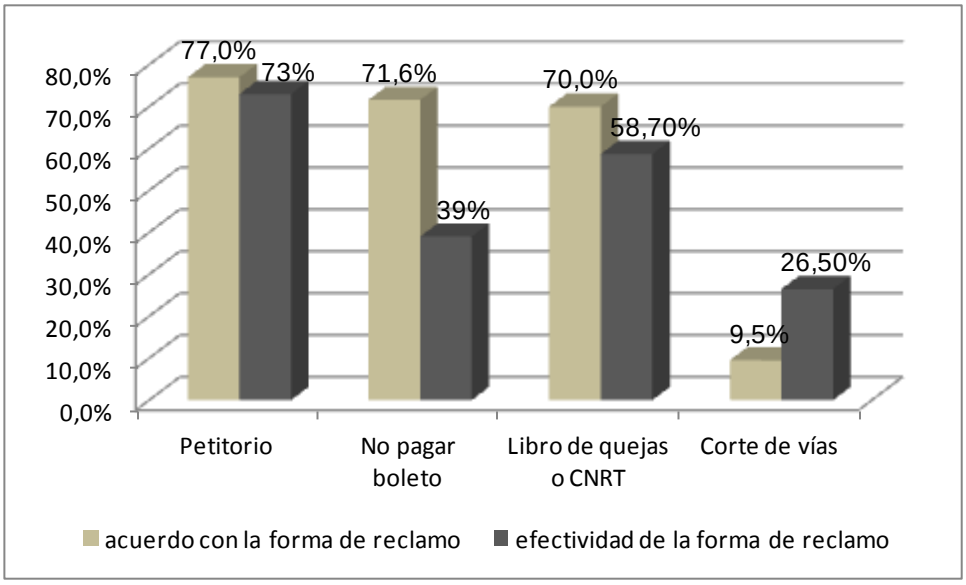
3. Actitudes[86] e identidad social de los pasajeros

Como se ha señalado en el capítulo precedente, el servicio de trenes urbanos transportó durante el período de esta investigación, un número aproximado de 500 mil personas. También se ha hecho mención a que se trata de un grupo con un débil o inexistente grado de empoderamiento

[86] La noción de "actitud" hace referencia a la orientación de las conductas en relación un orden determinado.

para poder hacer frente a los agravios cotidianos derivados del mal funcionamiento de los servicios. La muy baja utilización de los canales de reclamo existentes o directamente en algunos casos el desconocimiento de los mismos, constituyen datos sobresalientes en este sentido. Como se ha visto en los apartados anteriores, el alto grado de acuerdo, combinado con la alta efectividad atribuida a algunos canales de procesamiento de la conflictividad en este territorio, contrasta fuertemente con la poca utilización de los mismos. Nótese los guarismos alcanzados por el reclamo en el libro de quejas o en la CNRT y la firma de petitorios en nuestra encuesta de 2010 y contrásteselo, con el 17% de los encuestados que los ha utilizado en alguna oportunidad.

GRÁFICO N°23: Acuerdo con la forma y efectividad atribuida a las distintas formas de reclamo. Año 2010.



Fuente: Encuesta TCS: 2010

La firma de petitorios seguida por el reclamo en el libro de quejas son las formas de acción que adquieren un mayor grado de acuerdo y efectividad. De hecho, la mayoría de los encuestados las valoran positivamente en ambos aspectos. Como se ve, el no pago del boleto contrasta con otras formas de acción directa en las que la efectividad atribuida a la forma supera ampliamente su aceptación, como en el caso registrado del corte de vías. Se trata de una forma de expresar la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio que adquiere un alto grado de acuerdo entre los encuestados en contraste con el resto de las formas de acción directa sobre las cuales los indagamos. Es posible postular una hipótesis al respecto. El no pago del

boleto nunca ha sido utilizado por los pasajeros de trenes urbanos como una forma colectiva de reclamar por las condiciones del servicio. En nuestros numerosos registros de prensa y de campo no hemos podido identificar la realización de esta acción. En este sentido se puede hipotetizar que su uso es concebido por los encuestados como una acción de carácter individual que se desarrolla como búsqueda de un beneficio inmediato de carácter económico y privado. No obstante, es difícil conocer, a partir de los instrumentos con los que contamos, si la forma –aún siendo privada e individual- encierra algún componente sancionatorio para con las empresas. El pasajero puede optar por eludir el pago del boleto –práctica que fue de lo más común en otros períodos históricos[87]- más allá de la valoración que tenga por el servicio. En última instancia ambos componentes no serían excluyentes.

Como se ha mencionado al comienzo de este capítulo, la apelación al uso de los distintos formatos de acción contenciosa se encuentra asociada a características diferenciales de los actores que los instrumentan. Como tendencia general, las instituciones políticas y de la sociedad civil, apelarán a formatos institucionalizados de procesamiento del conflicto, mientras que las organizaciones políticas con bajo poder social, apelarán a formatos de acción directa para reclamar por mejores condiciones en la prestación de los servicios. Cuando las organizaciones de usuarios actúen junto a otras políticas, compartirán los formatos de acción contenciosa mayormente utilizados por estas. Finalmente los "pasajeros", ese grupo humano sumamente heterogéneo y sin organización previa, también apelarán principalmente a formatos de confrontación directa. Se tratará de acciones contenciosas que adquirirán una fuerte visibilidad, pero a diferencia de las acciones instrumentadas por el grupo anterior en este caso no habrá delimitación de demandas dirigidas contra un sujeto claramente definido. En otras palabras, si se atiende a la especificidad del término en el cual la racionalidad instrumental aparece como clave explicativa (Schuster, 2005:46), las acciones protagonizadas por pasajeros de trenes urbanos no alcanzarán el carácter de protestas.

[87] Como ha sido referido en el capítulo I de esta tesis, años previos a que los servicios fuesen concesionados a operadores privados para su prestación, se estimaba que la evasión del pago del boleto oscilaba entre el 50 y el 70% de los viajes.

CUADRO N°15: Acciones de disconformidad con la forma de prestación del servicio de trenes urbanos, según sujeto social actuante. Período 2002-2010.

	Formato de acción										
Protagonista de la acción	acción judicial	petitorio	performance	protesta (sin especificar)	marcha/movilización	bloqueo de boleterías y toma de tren	bloqueo de boleterías	corte de vías	ataque a manifestantes	ataque a empresa	TOTAL
Justicia(**)	7										7
Gobierno y ente de control	2										2
asociaciones de usuarios y de la sociedad civil	2										3
organizaciones políticas							1				2
organización de usuarios		1	1								
organización de usuarios y otras políticas					1	1	1				3
vecinos	1										1
desconocidos										1	1
pasajeros	4							2	1	22	30
TOTAL	16	1	1	1	1	1	2	2	1	23	49

Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010
(**) El concepto abstracto de Justicia engloba aquellas acciones desarrolladas por los Jueces Federales (1), la Corte Suprema de Justicia (2) y el Defensor del Pueblo de la Nación (5).

Como se observa en el cuadro anterior, aquellos grupos sociales con más alto grado de estructuración, cuya forma de organización así como las acciones posibles de ser realizadas se encuentran regladas por normas y procedimientos preestablecidos, tienden a desarrollar sus acciones dentro del marco de las estructuras institucionales en las que se desenvuelven. El Ombudsman de la Nación, los jueces federales y de la Corte Suprema, las asociaciones de usuarios[88] y de la sociedad civil[89], se encuentran en este conjunto. Cabe aclarar que estos dos últimos grupos fueron diferenciados de las organizaciones de usuarios porque las interacciones que se dan entre los miembros de las mismas, así como las estructuras que operan como marco de sus acciones, se encuentran claramente establecidas y adquieren un carácter dominantemente normativo. Por su parte, las interacciones entre los miembros de las organizaciones de usuarios tienen menos elementos de obligación y en la medida en que los aspectos normativos que comportan tienden a constreñir en menor medida las conductas de sus miembros, su estructura de organización está más abierta a la innovación de las acciones. En suma, mientras que en el primer

[88] Como se ha descripto en el capítulo I de esta tesis las asociaciones de usuarios fueron creadas en el marco de la Reforma Constitucional de 1994. Su función es la de velar por los derechos de los usuarios y consumidores.
[89] Son organizaciones que adquieren personalidad jurídica y en ese sentido deben ajustarse a un conjunto de reglas y normas que delimitan las acciones posibles de ser realizadas.

caso (asociaciones de usuarios y de la sociedad civil) las adaptaciones mutuas deben ajustarse en mayor medida a "la regla", en el segundo caso (organizaciones de usuarios), la acomodación de las acciones entre sus miembros se da principalmente mediante el contacto "cara a cara".

En cuanto a las acciones desplegadas por organizaciones políticas se observa una tendencia a la utilización de formatos directos de confrontación, al despliegue de acciones que desbordan los canales institucionales de procesamiento de la conflictividad pero cuya realización supone un alto grado de planificación y organización previa. Esta forma de realización de las acciones encuentra una correspondencia con las características previas del grupo que las instrumenta. Se trata de agrupamientos humanos en los cuales existe un alto grado de disciplinamiento interno, organizados jerárquicamente y donde la interacción entre los miembros tiene un alto componente normativo. En el caso del transporte ferroviario de pasajeros en el AMBA, actúan organizaciones político partidarias que se encuentran en posiciones subordinadas –alcanzan una baja representatividad- dentro del sistema de representación política. Estos grupos se mueven claramente –al igual que la "Justicia" y las asociaciones de usuarios y de la sociedad civil- dentro del marco del paradigma de la racionalidad estratégica. En este caso existe correspondencia entre grado de estructuración del grupo y grado de organización de las acciones que realiza, aunque en este caso se trata de acciones que no están institucionalizadas, si con el concepto se quiere enfatizar su adecuación a un marco normativo que permite el desarrollo de los comportamientos o bien, que no comporta sanciones de carácter negativo ante su realización.

Por su parte las organizaciones de usuarios tienden a la protesta ciudadanizada, es decir, desarrollan acciones que no se encuentran en oposición con lo legalmente permitido. Entre ellas la firma de petitorios y las performance constituyen el instrumento más utilizado. Se trata de acciones que tienden a demostrar la disconformidad, el disenso con una situación, pero que no alteran la relación con quien constituye el destinatario de la misma. Cuando estas organizaciones actúan junto a organizaciones políticas pueden apelar a otros formatos de confrontación. Nuevamente se observa aquí una correspondencia entre grado de estructuración del grupo y grado de institucionalización de las acciones. En este caso se trata de formas de acción que son permitidas pero están menos reguladas que aquellas regidas por normas explícitas.

Finalmente están "los pasajeros". Como se ve, si se atiende exclusivamente a los registros de prensa, más del 70% de las acciones que los tienen de protagonistas constituyen ataques a las empresas prestatarias de los servicios. La ausencia de organización que caracteriza los ataques, se

corresponde con la inexistencia organizativa de los pasajeros. Como se profundizará en el próximo capítulo, los pasajeros constituyen una masa pasiva puesta en contacto entre sí por la forma como se organiza el servicio. Las interacciones que se desarrollan en este espacio social se mueven en un gradiente que va de la competencia (o lucha pacífica) a la lucha propiamente dicha[90]. El hecho de que el carácter de las relaciones entre los pasajeros se ubiquen en uno u otro extremo dependerá, principalmente, de la cantidad de pasajeros que deseen realizar la misma acción (tomar el tren), lo que a su vez obedecerá al horario de realización del viaje. En las horas de mayor flujo, cualquier observador externo - o cualquiera que se disponga a realizar la experiencia de realizar un viaje en alguno de los trenes de la zona metropolitana de Buenos Aires- podrá comprobar que las relaciones son de lucha por conseguir, en primer lugar, entrar al vagón y una vez dentro, si aún queda espacio, obtener un asiento si se está frente a la expectativa de realizar un largo viaje. Las relaciones de solidaridad encuentran dificultad para su emergencia en este espacio social, salvo situaciones traumáticas como cuando ocurren accidentes en los cuales es posible observar que rápidamente se desencadena la ayuda mutua entre los afectados.

El grado y la forma de organización de los agrupamientos humanos durante las situaciones de viaje es más la resultante de una suma de acciones de carácter individual cuyas metas privadas y unilaterales consisten simplemente en realizar el viaje. Como se ha dicho, las acciones referidas a otros serán principalmente de lucha o competencia. Sólo se conformarán colectivos fugaces, unidos por una motivación común, cuando algún evento provoque una alteración sustantiva del servicio y, mediando otras condiciones, se desencadenen los ataques. Estos grupos se formarán y se extinguirán con las acciones que realicen. Como ya se mencionó, durante los ataques no aparecen públicamente grupos organizados ni se formulan claramente demandas, tampoco se interpela claramente a las empresas en tanto tales, como instituciones, sólo se ataca a todo aquello que se identifique con las mismas. Para evitar equívocos, tal vez sea mejor proponer el término estructuración en vez de organización para referirse al desarrollo de los ataques, pues para su consecución, deben realizarse un conjunto de acciones que en su ordenamiento darán como resultante la emergencia del hecho. No obstante, este ordenamiento no incluye ningún elemento de planificación previa. Los ataques ponen en crisis las relaciones normales que organizan los

[90] Se utiliza el concepto en el sentido de weberiano en el que se entiende que una relación social es de lucha cuando la acción se orienta por el propósito de imponer la propia voluntad contra la resistencia de la otra u otras partes. Se denominan "pacíficos" aquellos medios de lucha en donde no hay violencia física efectiva. La lucha "pacífica" llámase "competencia" cuando se trata de la adquisición formalmente pacífica de un poder de disposición propio sobre las probabilidades también deseadas por otros (Weber, [1922] 1992:31).

espacios y su desarrollo no sólo desborda los canales institucionales de procesamiento de la conflictividad sino también evidencia una ruptura con los mismos. Por estas características, se trata de las acciones que, exceptuando el sabotaje, alcanzan el menor grado de institucionalización entre las analizadas en este apartado.

Las relaciones de correspondencia presentadas hasta aquí permiten sostener, como rasgo general, que los pasajeros de trenes urbanos presentan una actitud de ruptura hacia el sistema institucional. Probablemente este rasgo se encuentre ligado, entre otras condiciones, a la existencia de sentimientos de exclusión y ajenidad en relación con las condiciones de prestación del servicio (Kralich, 1998 y 2009), que se hacen evidentes en la muy baja utilización y en algunos casos total desconocimiento, de los distintos canales institucionales de procesamiento de la conflictividad.

Ahora bien, así como el uso de distintos formatos de confrontación se encuentra asociado a las características distintivas de los grupos sociales que los instrumentan, también las actitudes de ruptura o de participación en el sistema institucional, se hallan ligadas a la posición de los individuos en la escala de estratificación social. En una de nuestras entrevistas con un técnico del ente regulador, este expresaba las características diferenciales de las conductas según estrato social con las siguientes palabras:

> Cabe tener presente que el tema de las quejas no necesariamente representan lo peor. En las líneas de la zona norte la gente tiene mucha más capacidad para la queja (…) Aún para quejarte tenés que tener un nivel socioeconómico determinado, la persona que apenas sabe leer y escribir, tal vez es más resignada su suerte. Si su casa tiene piso de tierra y toma el Belgrano Sur que es apenas mejor que su casa, a lo mejor dice "Bueno, esto es maravilloso".

Esta afirmación ha sido puesta a prueba y hemos comprobado que se verifica para los casos que se encuentran en los extremos. Exceptuando la línea San Martín que tiene el mayor índice de quejas de todas las líneas de servicios, se verá que tanto en la línea Mitre como en la línea Belgrano Sur se da una importante relación inversa entre el máximo nivel de educación alcanzado por los pasajeros –indicador indirecto del nivel socioeconómico- y la cantidad de quejas tramitadas ante el ente regulador y en el libro de quejas de las estaciones. Así, la línea Mitre cuyo grupo de nivel educativo alto supera en más de 16 puntos al promedio general del sistema, tiene un índice de quejas que se encuentra muy por encima del conjunto (exceptuando como ya se dijo el caso de la línea San Martín). Mientras que la línea Belgrano Sur, cuyo grupo

de menor nivel de educación alcanzado supera en más de 18 puntos al promedio de todas las líneas, tiene uno de los índices más bajos de queja frente a estas instituciones, siendo el más bajo de todos el de la línea Belgrano Norte, en la que también el grupo de menor nivel educativo es uno de los más numerosos en relación al resto de las líneas de servicios.

En los casos intermedios esta relación no aparece con tanta claridad, lo que advierte sobre la presencia de otros factores intervinientes en la utilización de estos canales de reclamo.

CUADRO N°16: Nivel de educación alcanzado e índice de quejas en el ente regulador y libro de queja de las estaciones, según línea de servicios. Año 2007.

	Alto	Medio	Bajo	Indice de quejas (2007)	Promedio del período (2002-2009) (*)
San Martín	22,5	53,5	24,1	6,39	9,85
Mitre	**42,6**	45,4	11,9	5,72	**8,75**
Roca	20,9	57,3	21,7	5,12	6,7
Urquiza	34,7	52,1	13,2	5,02	5,61
Sarmiento	28,8	54,4	16,8	2,54	4,99
Belgrano Sur	7,7	53,8	**38,4**	2,85	**4,14**
Belgrano Norte	16,4	56,8	**26,8**	1,83	**2,46**
Total sistema concesionado	**26,5**	**53,7**	**19,7**	**4,56**	**6,4**

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Investigación sobre Transporte Urbano Público de Buenos Aires (INTRUPUBA), Secretaría de Transporte de la Nación, 2007 y CNRT, 2010.
(*) Se incluye el promedio para todo el período analizado pues como se ha visto los valores del índice de quejas para el año 2007 no representan lo sucedido durante el período bajo análisis. Recuérdese que en todas las líneas de servicios se observa una brusca caída de las quejas realizadas por los pasajeros desde el año 2002.

Los guarismos analizados permiten sostener la existencia de una relación inversa entre nivel educativo alcanzado y cantidad de quejas realizadas ante el ente regulador y los concesionarios de la red, de forma tal que a mayor nivel educativo, mayor propensión a realizar un reclamo formal. Pero hay más.

No es sólo que estas actitudes rupturistas o de participación en el sistema institucional están en función del estrato social de los individuos sino que además, las "formas de hacer" dentro del marco de los mismos canales, se encuentran en función de esta variable. Como observa Marina Farinetti (2000) en su interesante trabajo sobre "El Santiagueñazo", no todos los

sectores sociales participaron de la misma manera en los hechos de violencia colectiva que azotaron a la ciudad (en rigor no fue a la ciudad, sino principalmente a las casas de los gobernantes) de Santiago del Estero durante el mes de diciembre de 1993. En sus palabras:

> Los distintos modos de hacerlo reflejaron las idiosincrasias vinculadas con la pertenencia o identidad social de los participantes. Si se considera en el plano teórico que las formas de expresión responden a posiciones sociales y modos culturales de comportamiento (esquemas de manejo del cuerpo, normas morales, patrones de conducta) cada sector identificado de participantes lo hacía con sus recursos y su estilo. Podemos pensar en una asignación o distribución social de tareas. No todo el mundo se atrevía a tirar abajo una puerta, ni a apropiarse de bienes ajenos, pero no por ello dejaban de intervenir. Esta asignación responde a posiciones o roles sociales y a sus patrones de comportamiento. No todos podían destrozar y llevarse las cosas, incluso, no todo el mundo se permitía ir. Más aún, se puede sostener que los anillos identificados representaban sectores en una escala social, siendo la participación más indirecta a medida que se asciende en la misma (Farinetti, 2000: 86)

Esta especie de "división del trabajo" según posición en la estructura social también será identificable en los ataques de pasajeros a las empresas y en particular, en los estallidos de hostilidad, tema que será tratado en el próximo capítulo. Por lo demás, dicha relación no se circunscribe únicamente al entramado de acciones que configuran los ataques, sino que también se evidencia en la forma en la que distintos individuos hacen uso de los canales formales de procesamiento del conflicto. Un excelente ejemplo en esta dirección fue expresado por el mismo entrevistado del ente de control al que citamos más arriba. El decía, en relación a la "capacidad para la queja", que esta no sólo refería a la propensión diferencial para realizar un reclamo según el estrato social de pertenencia del pasajero, sino que también involucraba la manera en que se utilizaba ese mismo canal. En otras palabras, que el contenido de las quejas también estaba en relación con el nivel socioeconómico de quien reclamaba.

> La queja del Mitre termina con la frase "Será justicia" [frase que cierra los escritos judiciales] mientras que la queja del Belgrano Norte termina con la frase "la puta que los pario a todos". Son dos categorías de personas totalmente distintas.

Veamos a continuación algunos atributos socio-demográficos, socioeconómicos y ocupacionales de los pasajeros de trenes urbanos considerados en conjunto, que pueden aportar algunos elementos al análisis de la relación entre posición en la estructura social y alternativas de acción frente a inconformismos ligados a la prestación del servicio:

- Edades intermedias: Según datos de la Secretaría de Transporte de la Nación, el 61,2% de los pasajeros de trenes tiene entre 20 y 39 años (INTRUPUBA, 2006-2007). Por su parte, nuestras encuestas a pasajeros realizadas en 2007 y 2010, arrojaron una media de edad de 36,9 y 37,2 respectivamente, mientras que el percentil 75 fue de 48 y 49 años, en cada período de referencia. En tal sentido, todas las fuentes permiten afirmar que los pasajeros del ferrocarril se encuentran dentro de un rango etario intermedio.

- Ausencia de sesgo según sexo: En relación al sexo de los pasajeros, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres. Según datos de Intrupuba, el 47% son mujeres mientras que el 53% son hombres, característica que no se diferencia de otros medios de transporte público de pasajeros. Ahora bien, si se analiza la relación entre las variables presentadas hasta aquí considerando la misma fuente, en el rango etario de 30 a 50 años viajan más hombres que mujeres, mientras que dicha relación es inversa para el resto de las edades. Nuestras encuestas a pasajeros de horarios pico en las terminales de Once y Constitución en 2007 y 2010, arrojan guarismos que no se alejan significativamente de los anteriores.

- Nivel de educación bajo y medio: En el año 2007, en casi el 70% de los casos[91], el máximo nivel educativo de los entrevistados no superaba el secundario completo, siendo esta categoría la más numerosa (35%). Prácticamente idénticos porcentajes arroja nuestra encuesta de 2010.

- Ocupados: La condición de actividad de los encuestados era la siguiente: en 2007 el 90,1% se encontraba ocupado, mientras que ese porcentaje aumentó a 95,1% en 2010.

- Bajos niveles de calificación: En cuanto a la ocupación de los encuestados[92], tanto en 2007 como en 2010, alrededor del 50% de los mismos se concentraban en 6 grupos

[91] Los datos sobre máximo nivel de educación alcanzado y principal ocupación corresponden a los casos en los cuales el entrevistado revestía el rol de principal sostén del hogar (PSH). En otras palabras se tomó la decisión de excluir los casos en los cuales el PSH no era, según declaraciones del entrevistado, la persona a la cual se aplicó la encuesta. La decisión se basó en que el interés está puesto en caracterizar a los pasajeros de trenes urbanos y no a los hogares de los que estos forman parte. Por lo anterior, en este tópico no se comparan estos guarismos con los producidos por INTRUPUBA, ya que los datos publicados por estos corresponden a los del PSH. No obstante los resultados de nuestras encuestas no difieren significativamente de los que arroja aquella investigación.

[92] Al igual que con la variable anterior y por las mismas razones, se tomó la decisión de trabajar con los resultados de los entrevistados que revestían el rol de PSH. Para la codificación de las ocupaciones se utilizó el Clasificador Nacional de Ocupaciones (CON). La encuesta de 2007 presenta en esta variable un alto porcentaje de datos insuficientes que dificultan el procedimiento de clasificación de la información. Más específicamente, en el 12,9% de los casos no fue posible codificar la ocupación del entrevistado. En la encuesta del año 2010, los errores en la toma de los datos fueron significativamente menores, siendo apenas el 4,5% de los casos los que presentaron esta dificultad. No obstante, y como se muestra, los resultados arrojados por ambas encuestas muestran importantes similitudes, lo que estaría expresando el alto grado de validez del instrumento de registro, en esta variable.

ocupacionales. Excepto un solo grupo, el cual alcanza una relativa presencia entre los entrevistados en 2010 ocupando el sexto lugar, ningún otro alcanza una calificación técnica o profesional. Si bien los resultados de estas encuestas no se pueden extrapolar al conjunto de los pasajeros de trenes urbanos, su examen sugiere que podrían caracterizarse por ser aquellas fracciones de la población que se encuentran en los escalones más bajos de la estructura ocupacional. En 2010, el 73,5% de los encuestados se desempeñaba en las ocupaciones de menor calificación (39,9 calificación operativa y 33,6 de no calificados). En 2007, los no calificados eran el 30,4 y los de calificación operativa el 36,8%. Por su parte, en ninguno de los dos años las calificaciones profesionales alcanzaron un 5,8% de las ocupaciones. En cuanto al tipo de ocupación, los resultados de ambas encuestas apoyan la proposición anterior. Como ejemplo téngase presente la magnitud que adquieren los trabajadores de servicio doméstico y de la construcción en ambos relevamientos.

CUADRO N°17: Seis principales grupos ocupacionales[93] de pertenencia de los encuestados, según Clasificador Nacional de Ocupaciones, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2001). Años 2007 y 2010.

Ocupación (CNO a 3 dígitos)	**2007**	**2010**
Trabajadores del servicio doméstico. (NC)	11,5	15,5
Trabajadores de la construccion, inf. y redes de distr. (CO)	8,2	13,6
Trabajadores de la gestion A-JL-P-I. (CO)	11,9	8,9
Vendedores y Trabajadores de comercio. (NC)	8,2	7,5
Trabajadores de la prod. art. e industrial. (CO)	4,5	6,1
Vendedores y Trabajadores de comercio. (CT)		3,3
Trabajadores de vigilancia y prevención. (CO)	4,5	
TOTAL	**48,8**	**54,9**

Fuente: Encuesta TCS: 2007 y 2010.

Veamos entonces, a partir de los atributos generales presentados sobre los pasajeros de trenes urbanos, cuál es el perfil del reclamante en este espacio social y su distancia o acercamiento con los rasgos generales de este grupo humano. Dicha operación permitirá poner a prueba la hipótesis de que comportamientos diferenciales guardan relación con posiciones también diferenciales, en la estructura social. Así, la actitud de participación en el sistema

[93] Para consultar el listado de ocupaciones correspondientes a cada grupo ver Anexo IV.

institucional, o más específicamente, de uso de los canales formales de procesamiento de los conflictos, deberá estar en correspondencia con aquellos atributos de los pasajeros que indican una mejor posición en la escala social. Tomemos entonces los siguientes atributos: máximo nivel de educación alcanzado y calificación de la ocupación.

CUADRO N°18: Realización de reclamos formales en el ferrocarril, según máximo nivel de educación alcanzado. Año 2010.

Realización de reclamos formales en el FFCC	Máximo nivel educativo alcanzado						Total
	Sin educación/ primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Terciaria/ universitaria incompleta	Terciaria/ universitaria completa	
alguna vez realizó un reclamo	10,0	17,0	26,8	30,4	39,7	43,9	30,6
nunca realizó un reclamo	90,0	83,0	73,2	69,6	60,3	56,1	69,4
Total	100 (10)	100 (47)	100 (56)	100 (115)	100 (58)	100 (41)	100 (327)

Fuente: Encuesta TCS: 2010.

El cuadro arriba presentado no deja lugar a dudas, a medida que aumenta el nivel de educación alcanzado por los encuestados, se incrementa el porcentaje de quienes realizaron alguna vez un reclamo formal por las condiciones de prestación del servicio. A la inversa, el porcentaje de los que nunca reclamaron, disminuye progresivamente a medida que aumenta el nivel de educación. Veamos si estas tendencias se mantienen cuando analizamos este comportamiento en relación a la calificación de la ocupación de los encuestados.

CUADRO N°19: Realización de reclamos formales en el ferrocarril, según calificación de la ocupación. Año 2010.

Realización de reclamos formales en e FFCC	Sin calificación	Calificación operativa	Calificación ténica	Calificación profesional	Total
alguna vez realizó un reclamo	21,1	32,1	38,6	46,7	30,8
nunca realizó un reclamo	78,9	67,9	61,4	53,3	69,2
Total	100 (90)	100 (137)	100 (57)	100 (15)	100 (299)

Fuente: Encuesta TCS: 2010

Como se puede observar, la tendencia continúa siendo la misma. El porcentaje de los que alguna vez realizaron un reclamo formal por las condiciones de viaje, aumenta a medida que aumenta la calificación de la ocupación y a la inversa, el porcentaje de los que nunca realizaron un reclamo se comporta inversamente al grado de calificación ocupacional.

Las relaciones inversas entre la realización de reclamos formales (uso del libro de quejas o reclamo ante la CNRT, o firma de petitorio o realización de reclamo judicial o participación en una movilización), el nivel de educación alcanzado y la categoría ocupacional, confirman nuestra hipótesis. El uso de formatos institucionalizados de procesamiento de los conflictos depende del lugar que se ocupe en la escala de estratificación social. Los diferenciales en los recursos (cognitivos, simbólicos y afectivos) necesarios para su utilización y los prevalecientes en las culturas de la disconformidad pueden ser mencionados como hipótesis, a profundizar en otros estudios, que expliquen esta relación. De este modo, los grupos sociales de la parte inferior de la escala social, tendrán mayor propensión a excluirse del uso de estas formas de acción. Por lo demás, si se tiene en cuenta que los pasajeros de trenes urbanos pertenecen, como rasgo general, al grupo de los estratos más bajos de la escala social, se comprende la ausencia de una cultura del reclamo formal. El perfil del reclamante, no se corresponde con el perfil general del pasajero de trenes urbanos.

Hasta aquí se han ido delimitando una serie de factores que, en articulación con otros que serán desarrollados en el capítulo siguiente, permiten comprender por qué los ataques a las

empresas se han instalado entre los pasajeros como una forma recurrente de expresión de la disconformidad durante el período de este estudio.

La ausencia de una cultura del reclamo entre los pasajeros constituye el dato sobresaliente. Considérese como dato significativo que cerca del 70% de los encuestados nunca ha realizado un reclamo formal por las condiciones de prestación del servicio. En este sentido, más allá del conjunto de razones que explican este desuso de las herramientas existentes –desconocimiento, baja atribución de efectividad, pertenencia a estratos sociales en los cuales ciertos esquemas de comportamiento son ajenos, etc.- se puede argumentar que no existe un repertorio de reclamo entre los pasajeros que se encuentre disponible para ser usado ante los inconformismos con el servicio. Un dato sobresaliente en este sentido es que cuando preguntamos a los encuestados qué otra forma sugieren para reclamar, prácticamente un tercio responde que no sabe o no hay (Encuesta TCS: 2007). Cabe tener presente, para el sostenimiento de dicho argumento, las implicancias analíticas del concepto de repertorio. A saber:

> La palabra repertorio identifica un conjunto limitado de rutinas aprendidas, compartidas y actuadas a través de un proceso de elección relativamente deliberado. Los repertorios son creaciones culturales aprendidas, pero no descienden de la filosofía abstracta ni toman forma como resultado de la propaganda política, sino que surgen de la lucha. Es en la protesta donde la gente aprende a romper ventanas, atacar presos sujetos al cepo, derribar casas deshonradas, escenificar marchas públicas, peticionar, mantener reuniones formales u organizar asociaciones de interés especial. Sin embargo, en un momento particular de la historia aprende una cantidad bastante limitada de modos alternativos de acción colectiva. (Tilly, 2002:8)

La hipótesis que se sostendrá es que en tanto no existan, parafraseando a Tilly, rutinas aprendidas, compartidas ni actuadas, se abre un espacio para la instalación de los ataques como una forma de acción a ser utilizada ante situaciones vividas como agravios. Es más, el hecho de que el ataque sea incorporado como una *performance* (Tilly, 2000: 14) responde a una asimilación resultante del desarrollo mismo de las confrontaciones entre pasajeros y empresa que se desenvuelve durante el período de esta investigación.

El vacío de canales institucionales de procesamiento de las conflictividades emergentes en este espacio, queda claramente reflejado en la expresión de uno de nuestros entrevistados:

> "En ese sistema, el pasajero, el usuario es nadie, no tiene ningún poder sobre nada, entonces está sometido a permanentes abusos, su palabra no vale nada, no tenés ante quién quejarte, nadie te da una explicación de nada" (Varón, 44 años, periodista independiente. 2007).

Hay otro elemento que aquí se ha estudiado y que hace comprensible la importancia que asumen los ataques de pasajeros a las empresas durante el período: la inexistencia de redes preexistentes que les permitan apelar a formas contenciosas que presenten un mayor grado de organización. Pues tal como postulan estudiosos de la acción colectiva (Tarrow, 1997; Smelser, [1963]1995) el grado de organización de una acción contenciosa, depende del grado organizativo de la estructura preexistente. Como se ha señalado, los pasajeros en andenes y estaciones conforman una masa pasiva puesta en contacto cara a cara simplemente por la forma en la que se organiza el servicio. En condiciones normales el carácter dominante de las relaciones interpersonales se moverá en un gradiente que irá de la competencia a la lucha abierta. Así se ve, que la forma en la que se organiza socialmente la prestación del servicio dificulta notablemente la construcción de relaciones de solidaridad entre los pasajeros que les permitan elaborar colectiva y planificadamente, acciones dirigidas a la búsqueda de la satisfacción de metas compartidas.

Siendo los ataques de pasajeros a las empresas una expresión recurrente de la conflictividad en este espacio social, ¿qué factores intervienen para que los mismos adquieran la forma de verdaderos estallidos de hostilidad? Pues los segundos se diferencian de los primeros en cuanto a su masividad, desborde, intensidad de la violencia, tiempos de duración y espacios de realización, así como, costos materiales y humanos resultantes. Se verá seguidamente que muchos de los elementos que han sido tratados hasta aquí se encuentran presentes en la emergencia y desarrollo de estos hechos, pero ¿qué otros factores intervienen?

En el capítulo siguiente se estudiarán los elementos y relaciones intervinientes en la producción de los estallidos de hostilidad con el fin de arribar a la construcción de un mapa conceptual con capacidad explicativa sobre los mismos.

CAPÍTULO III

Los estallidos de hostilidad de los pasajeros de trenes en perspectiva comparada[94]

Sabotaje, bronca, caos, furia, vandalismo, violencia, estallido. Estas son algunas de las conceptualizaciones que alcanzan mayor uso y difusión como referencia a los hechos estudiados en este capítulo. Cada una de estas formas de nombrar a los episodios enfatiza un aspecto presente en los mismos, sin embargo, al subsumir al resto de los atributos que los constituyen a un solo elemento, que bien podría estar implicado en su desarrollo, obscurecen la complejidad de la trama que los configura.

Este capítulo está dedicado a la investigación de la sociogénesis y desarrollo de los episodios de violencia colectiva que nos ocupan. La hipótesis que guía la exposición que nutrirá las páginas que siguen es que los hechos son la resultante de un conjunto de propiedades estructurales del sistema de prestación del servicio que, en interacción con determinados factores extrasistémicos, provocarán distintas perturbaciones del mismo, entre las que se destacan los hechos que aquí estudiamos. El enfoque teórico metodológico de sistemas complejos (García, 2006), es el que nos ha permitido captar cada uno de los elementos, relaciones y propiedades del sistema de prestación del servicio de trenes urbanos, presentes en la constitución de los episodios, así como construir conocimiento sobre su génesis y desarrollo. Como se verá, la conceptualización que hemos utilizado para referirnos a los hechos y que da título a esta tesis, queda plenamente justificada al concluir esta tarea: se trata de estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros de trenes urbanos.

1. ¿Ataques o estallidos? Precisiones teórico-metodológicas

En el segundo capítulo de este trabajo se ha mostrado que entre las acciones de disconformidad protagonizadas por pasajeros, dominan los ataques realizados contra objetos y/o

[94] Un avance parcial de este capítulo fue publicado en Pérez y Rebón (2012). Las vías de la acción directa.

personas identificados con las empresas prestatarias (ver Cuadro N°9, en capítulo II). Según nuestros registros de prensa, durante el período de este estudio se han desarrollado 22 hechos[95] de estas características. Sin embargo, algunos de ellos alcanzaron el carácter de verdaderos estallidos de hostilidad. Ahora bien, ¿qué grado de validez tiene esta afirmación? ¿En qué medida el registro de estos eventos por la prensa nos permite diferenciar entre ataques y estallidos? Asimismo, ¿qué características distinguen un ataque de un estallido de hostilidad?

Abordemos los primeros interrogantes: Si sostenemos que las diferentes probabilidades de registro de los comportamientos conflictivos varían en función de la intensidad de dicho comportamiento -tamaño, violencia y duración-, así como de la sensibilidad[96] de los medios de comunicación para registrar determinadas noticias en un período de tiempo (Synder and Kelly, 1977), se puede hipotetizar un aceptable grado de validez de los registros de prensa sobre estas formas de conflicto social.

Durante el período de este estudio el tema del transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires se convirtió, y los hechos estudiados en esta tesis contribuyeron a que así sea, en un problema social, es decir, conceptualizado socialmente como tal. Así, la mayoría de los eventos ocurridos en el marco del transporte ferroviario público de pasajeros, tendieron a provocar un importante impacto mediático. Si a este rasgo se suma la hipótesis de que los ataques de pasajeros a las empresas constituyen hechos con un fuerte carácter disruptivo, en tanto se desarrollan sobre un nodo neurálgico de la vida urbana, entonces se cumplen ambas condiciones: intensidad y sensibilidad de los medios de comunicación a publicar la noticia. Con base a lo anterior es posible entonces, sostener la hipótesis de que los ataques de pasajeros contra las empresas adquieren una baja probabilidad de subregistro.

Sin embargo, a la hora de establecer las semejanzas y diferencias entre ataques y estallidos, aparecen una serie de problemas vinculados a la precisión de los datos brindados en las noticias. Si bien la utilización de la prensa como fuente para la elaboración de catálogos sobre conflictividad social tiene un significativo uso en las ciencias sociales, también, como se ha planteado en la introducción de este trabajo, su uso comporta algunas desventajas. Veamos ahora cómo operan cada uno de estos aspectos en el intento de discriminar entre los objetos que nos

[95] En rigor hemos identificado 23 hechos que constituyen ataques contra las empresas. Sin embargo, en uno de estos casos, el contenido de la noticia no permite establecer con claridad si dicha acción fue protagonizada por pasajeros del servicio, u otros sujetos intervinientes. En tal sentido y buscando la mayor rigurosidad posible hemos considerado que claramente 22 hechos constituyen ataques de pasajeros contra las empresas prestatarias.

[96] Esta sensibilidad se halla a su vez en función del clima político y de las características de los eventos en sí mismos.

ocupan. Hacia el final del capítulo precedente se establecieron una serie de diferencias entre ambas clases de hechos. Retomemos esas características distintivas atendiendo a la calidad de la información que los registros de prensa aportan sobre cada una.

Masividad: En primer lugar establecimos que los estallidos se diferenciaban de los ataques de pasajeros en la medida en que aquellos involucraban una cantidad de participantes significativamente mayor que estos. Pero hemos encontrado que el dato acerca del número de participantes de un hecho varía significativamente entre distintas fuentes de información. Así, por ejemplo, en uno de los ataques registrados, una de las fuentes consultadas refiere a que "cientos de pasajeros indignados protestan frente a la oficina de informes", mientras que otra menciona que "miles de usuarios rompen vidrios de las boleterías e insultan a los empleados". La pregunta que se impone es, ¿fueron cientos de pasajeros o miles? Frente a este problema, la categoría analítica "masividad" o cantidad de participantes no resulta suficiente por sí sola para caracterizar entre las distintas clases de hechos.

Desborde: La hipótesis que se sostiene en relación a este atributo es que los estallidos de hostilidad implican un mayor nivel de desborde que los ataques. Con esta característica no sólo se hace referencia a que los hechos estudiados, sean ataques o estallidos, constituyen una vulneración de los canales institucionales de procesamiento de los conflictos sino también, en el plano de la conducta individual, constituyen una crisis del proceso civilizatorio[97] que tiende a un mayor autocontrol, autocoacción y autorepresión de las conductas (Elías, [1939]1989). Si se atiende a esta característica, el desborde de los canales y de las conductas[98] es un rasgo que se halla presente tanto en los ataques como en los estallidos. La diferencia entre ambos vendrá dada por la intensidad de la violencia presente en las acciones registradas, pero ¿cómo registra la prensa este atributo de los hechos?

En el contenido de cada una de las noticias acerca de la ocurrencia de los hechos se pueden identificar distintos tipos de acciones. Con base en la descripción de las mismas, es posible reconocer un gradiente en la intensidad de la violencia implicada en cada hecho. La

[97] La civilización, en términos de Norbert Elías, refiere a un proceso psíquico que se extiende por varias generaciones. Se trata de cambios operados en el plano psíquico que se corresponden con cambios en la estructura social. Ambos constituyen procesos de larga duración. El proceso civilizatorio constituye una tendencia al autocontrol de los impulsos afectivos y una mayor tendencia a la conducta racional y reflexiva.

[98] Esta distinción resulta pertinente en la medida en que se puede vulnerar un canal institucional de procesamiento de los conflictos, instrumentando tipos de acciones que no producen ninguna tensión con las tendencias generales del proceso civilizatorio. Una diversidad de hechos que se enmarcan en la "lucha no violenta", o la "noviolencia" [traducción del término hindú *ahimsa*], constituyen buenas ejemplificaciones en esta distinción.

hipótesis sería entonces que los ataques se diferencian de los estallidos en tanto implican un menor nivel de desborde, en términos de la intensidad de la violencia desplegada. Siguiendo este parámetro, en un extremo inferior [que indicaría el menor nivel de desborde], se pueden ubicar los episodios que involucran la menor cantidad de acciones con el menor grado de intensidad, por ejemplo, un ataque en el que los pasajeros únicamente apedrean una formación como forma de demostrar su disconformidad por la demora de los servicios. Mayor nivel de desborde implican los hechos que involucran acciones de mayor número e intensidad. Como ejemplo, puede citarse un evento en el cual pasajeros indignados por el retraso en la salida de una formación, apedrean a boleteros y guardas y prenden fuego cuatro vagones de una formación. Como se ve, este episodio deja como saldo mayores daños que el anterior y además, dirige las acciones no sólo contra objetos sino que también involucra a personas identificadas con la empresa. Con esta lógica se podrían seguir ubicando los hechos en una línea imaginaria que estaría indicando un gradiente que iría de menor a mayor intensidad de la violencia. Así, en el extremo superior de dicha línea [que estará indicando el mayor grado de desborde, por la intensidad de la violencia desplegada] podríamos ubicar aquellos hechos que producen los mayores daños tanto a personas como a objetos, que implican la provocación de incendios y también el ataque a otras fuerzas intervinientes en los conflictos, como fuerzas represivas y bomberos. En el medio se encuentra toda una gama de acciones que van desde el destrozo a un vagón, pasando por la quema de una butaca o rotura de molinetes, hasta el incendio de una formación entera, sin mediar ninguna otra acción de ataque o destrucción[99] ¿Pero cómo estar seguros de que la prensa registra la totalidad y complejidad de las acciones que constituyen los ataques o estallidos?

Así como hemos encontrado que el número de participantes es un dato que puede variar sustantivamente entre uno y otro registro, también las acciones implicadas en los hechos. En los extremos, la caracterización de los mismos no pareciera presentar mayores inconvenientes, -aquellos hechos de más baja intensidad se conceptualizarían como ataques, mientras que los de más alta intensidad, como estallidos- pero en los casos intermedios, la solución no parece tan simple, ¿cuándo un ataque se convierte en estallido?

[99] Se trata del caso ocurrido en la estación de Merlo, el 4 de septiembre de 2008 sucedido mientras se desarrollaba el estallido de hostilidad en la estación de Castelar. Casi en simultáneo a los desmanes en Castelar, un grupo de pasajeros incendió una formación entera que se encontraba detenida en Merlo, una de las estaciones contiguas a aquella.

Un problema adicional aparece con los casos ubicados en el extremo inferior de nuestra línea imaginaria, esto es, los de más baja intensidad. Información registrada en nuestras entrevistas de campo sugiere hipotetizar mayores niveles de subregistro que en los casos de más alta intensidad[100]. Concluimos entonces, al igual que en el caso del atributo "masividad", que la intensidad de la violencia por sí sola no permite una clasificación rigurosa, para avanzar en tal sentido se deberá incluir en el análisis al resto de los atributos señalados.

Duración: Si bien ambas clases de hechos adquieren un carácter discreto, esto es inician y terminan en un lapso de tiempo determinado, la característica distintiva de los estallidos es que se desarrollan durante varias horas. Por su parte, los ataques suelen durar varios minutos. En este aspecto no hemos encontrado sesgos relevantes entre las distintas fuentes de información, aunque en algunos casos el dato sobre el tiempo que duran hechos se presenta de forma poco precisa.

Espacios de realización (radio que abarcan los episodios): Mientras los ataques, por lo general, se desarrollan en un espacio reducido, concentrándose en un único, o muy pocos objetivos -"una formación", "la oficina de informes", "las boleterías", "el maquinista", etc.-, en los estallidos el radio de las acciones suele ser más amplio, -a veces involucran comercios lindantes a las estaciones, o también como en el caso de Haedo, las acciones se desplazan a varias cuadras de la estación- y también suelen ser atacados otros actores intervinientes, fundamentalmente fuerzas represivas y bomberos. En relación a este atributo, los registros de prensa suelen ser bastante precisos, involucrando un importante nivel de detalle cuando los hechos se desarrollan en radios de acción más extensos. Esta característica pudo ser contrastada a partir de la confrontación de las noticias de prensa[101] con registros audiovisuales sobre los hechos. Sin embargo, nuevamente cuando se trata de episodios aislados, como en el ejemplo citado del apedreo de formaciones, la información es menos precisa, además de presentarse el problema de la mayor probabilidad de subregistro.

Recapitulando, para clasificar los hechos en uno u otro espacio de propiedades, se deberá tomar en cuenta todos los atributos señalados, los cuáles además se encuentran fuertemente asociados: Los hechos que implican un mayor espacio de realización, tienden a durar más tiempo,

[100] En algunas de nuestras entrevistas de campo realizadas a pasajeros y a trabajadores del servicio, hemos registrado numerosas menciones sobre la recurrencia del apedreo a las formaciones. Sin embargo en nuestros registros de prensa, si bien registrado la ocurrencia de dicha práctica, la misma no llega a alcanzar el calificativo de recurrente.

[101] Cuando ocurren estallidos de hostilidad la prensa escrita, en las distintas fuentes consultadas, suele dedicar varias páginas al tratamiento de los hechos. Para varios de los eventos la prensa ha construido secuencias temporales que resultaron de gran utilidad para la reconstrucción, en combinación con el uso de otras fuentes, de los estallidos de hostilidad analizados en esta tesis.

a involucrar mayor cantidad de participantes y una mayor intensidad de la violencia ejercida. Inversamente, los hechos que duran menos tiempo, involucran menos participantes y presentan una menor intensidad de violencia. Por supuesto se trata de un ordenamiento analítico. Fácticamente hemos encontrado algunos casos que contradicen estas proposiciones.

Ahora bien, con base a los alcances y limitaciones de los registros hemerográficos señalados en los párrafos precedentes, tal vez sea conveniente reestructurar la hipótesis inicial y señalar que la probabilidad que cada hecho tenga de ser registrado será menor en tanto los valores que asuma cada una de las variables presentadas aquí, también tienda a ser menor. En tal sentido se prevé que el subregistro en el caso de los estallidos de hostilidad tienda a cero, mientras que el mismo aumentará en los ataques, en particular en aquellos de más baja intensidad.

Tomando en consideración los señalamientos anteriores, podemos postular con un aceptable grado de validez, que durante el período que abarca esta investigación siete estallidos de hostilidad fueron protagonizados por pasajeros de trenes urbanos: Tres de ellos se desarrollaron en la estación terminal de Constitución, dos en la estación Castelar, uno en la estación de Temperley y uno en la estación de Haedo[102]. En todos los casos los hechos se desencadenaron luego de largas demoras o interrupción total de los servicios. En dos casos se trató de cancelaciones derivadas de desperfectos técnicos que impedían a las empresas continuar brindando los servicios en condiciones de mínimas de seguridad, en uno la causa de la interrupción fue un accidente. En el caso de Haedo, los hechos se desencadenaron después de una prolongada demora. En los otros tres casos, los servicios fueron interrumpidos por protestas que cortaron las vías impidiendo el paso de los trenes. En dos de estos hechos, las protestas eran endógenas al sistema de prestación de los servicios y sus protagonistas fueron trabajadores que reclamaban por mejores condiciones laborales, mientras que en el restante, tanto la demanda como sus protagonistas no refirieron al sistema ferroviario[103].

Entre los siete hechos mencionados se han seleccionado los cuatro que mayor impacto mediático alcanzaron, tanto por su magnitud, costos materiales y humanos y, en algún caso, efectos indirectos sobre el sistema de prestación del servicio. Tal como se ha precisado en la

[102] En orden cronológico fueron: Castelar, 3 de mayo de 2005; Haedo, 1 de noviembre de 2005; Constitución, 15 de mayo de 2007; Temperley, 21 de junio de 2007; Castelar, 4 de septiembre de 2008; Constitución, 21 de julio de 2010 y Constitución, 23 de diciembre de 2010.

[103] El 22 de junio de 2007, pasadas las 21hs., un grupo de habitantes de un asentamiento ubicado en la zona sur del AMBA, cercano a la estación de Glew, cortó las vías en reclamo porque hacía días les habían cortado el servicio de luz.

introducción de esta tesis, sobre los mismos se han construido estudios de caso con base en registros de prensa, registros audiovisuales, relatos de protagonistas, encuestas a pasajeros y entrevistas a informantes clave, así como información estadística provista por la CNRT, que permitió situar el contexto de su ocurrencia en lo referente al funcionamiento de los servicios previo al desenlace de los hechos. La meta de dicho trabajo consistió en establecer las semejanzas y diferencias entre los distintos estallidos, a los fines de identificar sus factores estructurantes y construir un mapa conceptual que permita organizar los elementos intervinientes en su génesis y desarrollo. Antes de continuar, se presenta un breve relato sobre cada uno de los estallidos de hostilidad seleccionados en esta investigación.

2. Los hechos[104]

1 de noviembre de 2005. Estación de Haedo, ex línea Sarmiento.

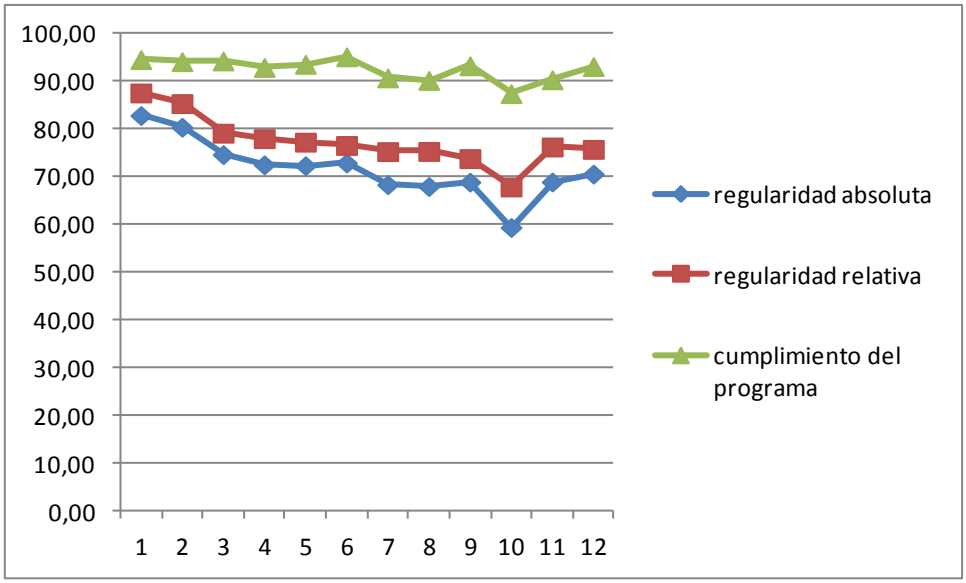
Causas eficientes:

Días antes de producirse este hecho de gran envergadura, el servicio venía funcionando deficientemente, con diversas demoras y cancelaciones. Según entrevistas realizadas a pasajeros del servicio, el mes de noviembre habría arrojado un récord de cancelaciones (Gamallo y Tafuro, 2008). Esta percepción subjetiva de los entrevistados tiene su correlato objetivo. En el año 2005, octubre constituye el mes de peor performance de los indicadores operativos de calidad de la prestación del servicio en la línea, con 1.263 servicios cancelados (casi el 13% de los programados) y 2.832 servicios atrasados (más del 32% de los servicios efectivamente prestados)

[104] La perspectiva epistemológica con la que aquí se utiliza el concepto de hecho, difiere fuertemente de las corrientes empiristas que postulan que los hechos son reductibles a observables, los cuales, entre otros atributos, constituyen el punto de partida de la investigación, son neutros y se dan directamente en la percepción (García, 2006: 40). Aquí se concibe, siguiendo a Piaget y García (1989), que todo observable supone una construcción de relaciones por parte del sujeto cognoscente. Los observables son formas de organización de datos de la experiencia que fueron elaborados en niveles anteriores. En otras palabras, los observables son datos de la experiencia ya interpretados, mientras que los hechos constituyen relaciones entre observables. "Un observable, por elemental que sea, supone ya mucho más que un simple registro perceptivo, puesto que la percepción como tal está ella misma subordinada a los esquemas de acción: estos últimos, en tanto que involucran una logización por el juego mismo de sus puestas en relación, imbricaciones, etc., constituyen entonces el marco de todo observable. Por consiguiente, éste último es, desde el inicio, el producto de la unión entre un contenido dado por el objeto, y una forma exigida por el sujeto a título de instrumento necesario de toda verificación. (…) Podemos pues, considerar el "hecho" –ya sea que se trate de una propiedad, de una acción o de un evento cualquiera – como un observable, pero a partir del momento en que es "interpretado", es decir, revestido de una significación relativa a un contexto más amplio, mientras que un simple observable posee una significación (puesto que toda asimilación confiere ya una significación) que puede permanecer enteramente local en el espacio y aun en el tiempo. Por consiguiente, un hecho es, siempre, el producto de la composición entre una parte provista por los objetos y otra construida por el sujeto" (23-24).

(CNRT, 2010). Pero además, en una escala más general, el año 2005 es el de peor desempeño de estos indicadores desde que este grupo de servicios fue transferido a operadores privados para su explotación[105]. El año 2005 ya había arrojado la ocurrencia de un estallido de hostilidad protagonizado por pasajeros del servicio, que indignados ante la cancelación del mismo producto de un accidente, incendiaron cuatro vagones de una formación en la estación Castelar (Diario La Nación, 3/05/ 2005, edición on line).

GRÁFICO N°24: Evolución mensual de los indicadores operativos de calidad de la línea Sarmiento. Año 2005.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, 2010.

Precipitantes inmediatos:

El día 1 de noviembre, los problemas en el servicio comenzaron desde temprano. Ya a las 4:45hs. de la mañana, la rotura de un riel en la estación San Antonio de Padua produjo demoras de hasta una hora, lo que provocó grandes concentraciones de pasajeros en las estaciones. A esta situación se sumó la avería de otra formación que había salido de la estación Moreno, destino Once. En ésta, un desperfecto eléctrico provocó que el conductor decida detener la formación en la estación Merlo, pero los pasajeros indignados lo obligaron a continuar cuatro estaciones más, produciéndose una situación de pre-estallido.

[105] En el año 2006 la performance negativa de estos indicadores se profundizará, y recién mostrará signos de recuperación en el año 2007.

> Cuando el tren sale de Moreno, el tren sale rapiando, y no era el primer día que salía rapiando…cuando llega a Merlo [una estación antes de Padua] el motorman le dice a la gente: -Así no vamos a poder llegar… [Los pasajeros responden] -Seguí, seguí porque te matamos, te vamos a romper la cabeza, metete adentro y llevános para Once, porque te matamos, te prendemos fuego, te matamos, te ahorcamos. (Entrevista al Subsecretario de Seguridad de la Municipalidad de Morón, 04/2008).

Finalmente, aproximadamente a las 7:50hs. de la mañana, la formación será detenida en la estación Haedo producto de un principio de incendio causado por el desperfecto eléctrico y los pasajeros deberán descender de la formación para cambiar de tren. Luego de largas demoras, llegará a la estación una nueva formación, pero estando repleta de pasajeros no tendrá capacidad para incorporar a los que quedaron varados. Allí comenzarán los primeros incidentes. Minutos más tarde una tercera formación se detendrá a 600 metros de la estación Haedo y los pasajeros quedarán largos minutos encerrados en la formación[106]. Cuando logren bajar caminarán por las vías hacia la estación de Haedo y nutrirán a la muchedumbre indignada.

En este contexto de alta concentración de pasajeros[107] en formaciones detenidas y estaciones, -según trabajadores de la empresa el número oscila entre los 2.000 y 3.000 por formación en los horarios de mayor flujo- cuyo motivo principal de viaje consistía en dirigirse hacia sus lugares de trabajo, la interrupción del servicio incrementó las tensiones existentes por la forma en la cual se viaja y operó como el precipitante inmediato de un heterogéneo conjunto de formas activas de expresión de disconformidad: quejas iniciales a viva voz, lluvia de pedradas a los vidrios de los trenes, corte de vías, agresión a trabajadores de la empresa y colocación de papeles encendidos debajo de los asientos, lo que provocó que el fuego se propague rápidamente por varios vagones de la formación. Seguidamente se mostrarán las etapas de un proceso general que dejó como saldo 15 vagones de tren y un patrullero incendiados, 113 detenidos y una gran cantidad de destrozos materiales y saqueos a comercios ubicados en las inmediaciones de la estación, entre otras resultantes.

[106] El tercer tren ni entra a la estación pero quedan ahí estacionados como veinte minutos con las ventanillas cerradas, las puertas cerradas, la gente se empieza a desesperar, empiezan a saltar a las vías con el peligro del tercer riel ¿no? Y llegan hasta la Estación (Madre de un pasajero detenido, mayo de 2008).

[107] Para brindar una imagen aproximada al lector de la cantidad de pasajeros que utilizan el servicio en tempranas horas de la mañana, cabe tener presente que según datos de la Secretaría de Transporte de la Nación (Intrupuba, 2006-2007), entre las 6:30 y las 9:00 de la mañana, ascienden en la estación Moreno más de 8.500 pasajeros de los cuales más del 36% tienen por destino final la estación terminal de Once. Si se considera ahora, el total de pasajeros que ingresan al servicio en esa franja horaria entre las estaciones Moreno y Haedo, donde finalmente se interrumpió el servicio esa mañana, el número asciende a más de 45.000, siendo más del 40% los que continúan su viaje hasta la estación terminal de Once.

1° Etapa: El ataque a la empresa.

> Cuando dijeron que el tren se había cancelado y todos tenían que bajar para esperar al siguiente, la gente se puso loca y empezó a quemar todo. En el tren demorado venían miles de personas que habían estado dos horas para recorrer cuatro estaciones; cuando les dijeron que había que cambiar de tren, se dirigieron al que había llegado a la estación, pero muchos no pudieron subir. (…) Los que se quedaron abajo se pusieron sobre la vía, para que el nuevo tren no pudiera salir y allí empezó todo (Entrevista a pasajero, Diario Página 12, 02/11/2005).

Minutos antes de las 8hs. de la mañana, miles de pasajeros enfurecidos, varados en la estación comienzan a destrozar la estación, arrojan piedras contra los vidrios de la formación detenida y finalmente la prenden fuego, colocando papeles encendidos debajo de los asientos. Destrozan las máquinas expendedoras de boletos y las boleterías. También agreden a trabajadores que tienen que huir para no ser lastimados. El relato de un delegado de la línea Sarmiento sobre los incidentes ocurridos esa mañana, grafica con claridad la indefensión de los trabajadores del servicio frente a las muchedumbres indignadas:

> Y eran las ocho de la mañana, antes de las ocho de la mañana, minutos antes de las ocho de la mañana. Entonces la verdad que estábamos…lo que nosotros priorizamos en ese momento era la integridad de los compañeros nuestros. Fuimos a las boleterías a ver si había compañeros, el guarda, uno de los guardas de la formación escapó, tirando su remera y salió en camiseta… (…) para que no lo identifiquen y "*shockeado*[108] ó, absolutamente "*shock*, porque después cuando me encuentra me dice que él en algún momento se da cuenta de que estaba caminando a la altura de…ya había pasado Morón, por Rivadavia en camiseta y caminando y no sabía bien para dónde iba. Iba en dirección a Castelar, pero no sabía bien a dónde iba porque había pasado un momento de mucha conmoción, sobre todo para él que estaba tratando de contener a la gente. Lo mismo sucedía con el conductor. (Entrevista a trabajador ferroviario, agosto de 2008).

2° Etapa. El ataque generalizado

A las 8:30 de la mañana una dotación de bomberos intentó acercarse al lugar para controlar el fuego en la formación que se estaba incendiando, pero fue atacada por los manifestantes y debió retirarse sin cumplir su cometido. A esa hora más de 2.000 pasajeros continuaban en la estación donde se prolongaban los incidentes. Un patrullero intentó intervenir pero fue atacado por los manifestantes que volcaron y prendieron fuego el auto, y agredieron ferozmente a los efectivos quienes por los golpes recibidos terminaron hospitalizados.

La presencia policial constituyó un detonante clave para que la violencia se agudizara (Gamallo y Tafuro, 2008). Uno de nuestros entrevistados que estuvo presente en el lugar, relataba la siguiente situación:

[108] Deformación de la expresión "en estado de shock", palabra inglesa que significa conmoción.

> … cuando los bomberos se fueron todo apedreados y cuando, cuando quiso entrar un patrullero los pasajeros, la gente respondieron con piedras… y allí fue cuando…cuando trajeron toda la infantería…y la gente también, también le tiraba piedras a la infantería… toda la gente, mujeres, pibes, chabones laburadores, todos pasajeros, no eran nadie, nadie especial viste, todos…simplemente pasajeros viste, que estaban repodridos…y a mí me paso lo mismo, así que me hago cargo también que estaba re podrido de viajar mal así que…(Entrevista a pasajero, mayo de 2007).

El comisario de la Departamental de Morón, vestido de civil, se hizo presente en el lugar para dialogar con los manifestantes y también fue agredido. Fue durante el desarrollo de esta etapa cuando algunos locales ubicados alrededor de la estación fueron atacados. En varias entrevistas de campo se hace mención a un local de empanadas que habría quedado destrozado. Aproximadamente, a partir de las 9:30hs., se expandió el radio de acción de los manifestantes y paulatinamente se fue modificando la composición social del grupo: el grueso de los pasajeros se dispersó y quedaron sobre las vías alrededor de 200 manifestantes. Este grupo estaba compuesto de gente que, por su vestimenta parecía pertenecer a distintos estratos sociales. Había obreros, cartoneros, estudiantes, jubilados, profesionales, pero sobre todo jóvenes. Todos ellos expresaban distintos grados de agresividad. Los más violentos se quedaron cerca del andén destruyendo y robando lo que podían, los otros se sentaron en los alrededores o aplaudían en forma de protesta. (Gamallo y Tafuro, 2008).

3° Etapa. Hibridación del hecho y contención del estallido.

Hacia las 10 y media de la mañana, la policía realizó un operativo de contención rodeando la zona para evitar que el estallido se propague, pero permitiendo que en el interior del radio se prolonguen los ataques. El apedreamiento hacia la fuerza policial, que se encontraba en inferioridad numérica frente a los manifestantes[109], continuó. Comenzaron los saqueos generalizados a comercios ubicados en las inmediaciones de la estación. Cada vez se hizo más importante la presencia de otras identidades (lúmpenes y activistas políticos) que intervinieron aprovechando las oportunidades abiertas por la situación.

[109] La celebración de la IV cumbre de las Américas de la que participaría el Presidente de los Estados Unidos, en ese entonces, George Bush, provocó que gran cantidad de efectivos se trasladaran a la Ciudad de Mar del Plata, en donde esta tendría lugar. Esta situación ocasionó que la fuerza no contara con la cantidad necesaria de efectivos para contener un episodio de tal envergadura. Los 100 efectivos que se destinaron para intervenir en el hecho, formaron un operativo de contención del radio de acción de los manifestantes, evitando la propagación de los incidentes por fuera de este radio, pero permitiendo que en su interior continuaran los saqueos y destrozos. Recién después del mediodía, el Ministro del Interior, en ese entonces Aníbal Fernández, envió fuerzas federales para intervenir en el hecho (Gamallo y Tafuro, 2008).

Un entrevistado que se acercó al lugar entre las 10:30 y las 11hs., relató el siguiente cuadro de situación:

> …sobre la calle, bueno ahí si había mucha gente, había un patrullero dado vuelta, ya se había apagado, lo habían prendido fuego y se había apagado, y sobre el andén…yo venía caminando por el andén, cuando estoy llegando un grupo de pibes que serían 15 pibes… (…) Todos pibes (…) todos hombres de alrededor de veintipico de años, que no tenían aspecto de pasajeros para nada, estaban sacando las máquinas expendedoras de boletos, las voltean y las tiran sobre las vías, y previamente las habían desarmado, les habían sacado los rollos de boletos…bueno, a todo esto estuvieron un rato, media hora haciendo eso, esa faena…(…) Porque digamos que el pasajero primero que algo lleva, un bolsito, algo lleva, estos eran todos pibes que estaban en cueros, tenían una onda viste muy barrabrava, uno por el aspecto, el aspecto en ese sentido, no parecía gente que se estaba yendo de un lado para el otro, y otro por la acción, porque vos digamos, el pasajero cuando está enojado reacciona, pero reacciona un tiempo, no se la agarra contra una máquina y está media hora y la desarma y se carga el rollo de boletos y se lo lleva. Porque se notaba que estaban actuando con mucha tranquilidad, que de alguna manera sabían que no les iba a pasar nada, hasta que terminaron lo suyo y además que esos pibes en un momento dejaron la máquina, cuando terminaron de romper la máquina, salieron se juntaron a un costado y empezaron a agarrar botellas y a tirarlas contra otra gente, con un aspecto muy… (Entrevista a pasajero, junio de 2007)

En la misma línea, el Subsecretario de la Departamental de Morón afirmó que "empezó a caer la gente de Gardel [una villa de emergencia cercana a la zona] y la empezás a distinguir y es distinta al pasajero, viene en bicicleta…" (abril de 2008).

Durante esta etapa y hasta que las fuerzas represivas no intervinieron para controlar definitivamente la situación, se sucedieron distintos actos de vandalismo: destrozos y saqueos a comercios, reavivación del fuego en las formaciones estacionadas, quema de la antigua estación de Haedo, roturas de vidrios de autos estacionados en lugares aledaños a la estación, ataque a los bancos cercanos (Supervielle e Itaú), entre otros. En estos incidentes y en el posterior robo de aluminio de los trenes, participó sólo un grupo de 15 o 20 exaltados que procedían a cara descubierta (Gamallo y Tafuro, 2008).

4° Etapa. El control total del espacio por las fuerzas del orden.

Recién a las dos de la tarde, ya pasado el horario de mayor concentración de pasajeros y casi seis horas y media luego de iniciado el hecho, la policía, con apoyo de la gendarmería nacional, logró controlar la situación. Mediante un operativo tipo "pinza" que fue cerrando la zona y en situación de superioridad numérica, las fuerzas de seguridad lograron someter a los manifestantes. En este contexto se realizaron más de 100 detenciones, muchas de las cuales ocurrieron indiscriminadamente. La mayoría de los detenidos quedó en libertad en los días subsiguientes, sin embargo 7 de ellos quedaron detenidos –uno de ellos menor de edad- acusados

de haber organizado los hechos. Estos fueron trasladados a los penales de Ezeiza y Marcos Paz y llevados a juicio. Su historial arroja cuanto menos, un manto de neblina sobre la causa[110].

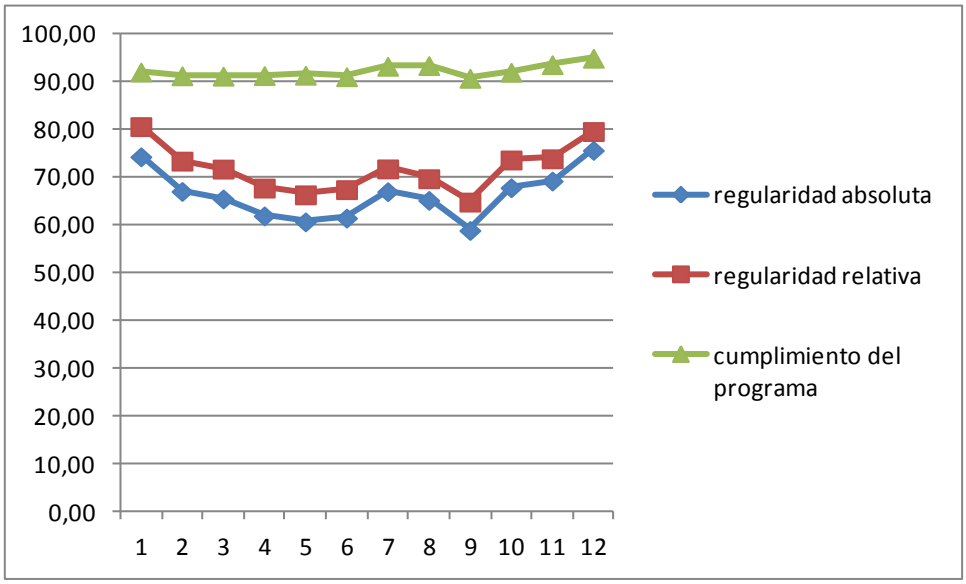
Estación Constitución, ex línea Roca. 15 de mayo de 2007.

Causas eficientes:

Análogamente al contexto en el que se desarrolla el hecho de Haedo, días previos a que se produzca el que ocupa el presente relato, el servicio venía funcionando con problemas de demoras y cancelaciones. Al igual que en el caso anterior, el mes de mayo presentó la peor performance de los indicadores operativos de calidad, en comparación con los meses previos de 2007. En dicho mes se cancelaron 1.837 servicios (casi un 10% de los programados) y presentaron problemas de demoras 6.620 trenes (más del 33%), (CNRT, 2010). El promedio del año arroja que en 2007, casi el 30% de los servicios circularon con demoras y cerca del 10% fueron cancelados (Secretaría de Transporte de la Nación, 2011). En relación a la ocurrencia de otros episodios similares en la línea, en los meses de septiembre y diciembre del año anterior habían ocurrido ataques a la empresa por parte de pasajeros disconformes con la forma en que estaba funcionando el servicio, aunque en ambos casos los episodios no alcanzaron la envergadura de este. El año 2007 arrojará la ocurrencia de tres episodios más que tendrán como denominador común el ataque a las instalaciones de la empresa por parte de pasajeros indignados. A continuación se relata brevemente el que alcanzó mayor magnitud (Base hemerográfica: 2002-2010).

[110] La madre de uno de ellos relata -Que van a juicio son 19, los 7 son los que, según Fernández, [se refiere al entones Ministro del Interior Aníbal Fernández] organizaron los hechos. Ahora, dentro de los 7 que organizaron los hechos están Roberto Canteros, un tipo que iba de su casa a su trabajo, con 5 hijos, humilde y terriblemente limitado, me entendés. Gutiérrez que es un chico de la calle que en los videos se lo ve paseando con el chaleco antibalas, pero este chico es discapacitado y estuvo en el Penal de Marcos Paz. Nosotros lo hemos denunciado a Derechos Humanos, de cómo pueden tener una persona discapacitada. El problema era que si nosotros seguíamos insistiendo en esa denuncia terminaba yendo al Moyano y entonces no sabíamos qué era mejor. (…) Hoy, Gutiérrez sigue en la calle. (…) Barreto que era cartonero, Valdez que habló por los medios de comunicación inclusive, diciendo "Bush te vamos a prender fuego a vos también". El único delito que cometió fue quizá ser medio bocón. (Entrevista, mayo de 2008).

GRÁFICO N°25: Evolución mensual de los indicadores operativos de calidad de la línea Roca. Año 2007.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, 2010.

Precipitantes inmediatos:

El 15 de mayo del año 2007, cerca de las 17horas, dos formaciones quedaron varadas a aproximadamente 10 cuadras de la estación Constitución, interrumpiendo la circulación de todos los trenes que utilizan esa terminal. Los pasajeros que viajaban en esas formaciones debieron bajar de las mismas y dirigirse hacia la estación caminando por las vías. Este grupo humano confluyó con el que iba llegando a la estación para realizar su viaje cotidiano. Para acercase a una representación aproximada de la cantidad de personas que confluyeron en la estación terminal esa tarde, considérese que entre las 15:30 y las 18:00horas, más de 38.000 pasajeros acceden a la estación Constitución para tomar los distintos trenes que los trasladarán a sus múltiples destinos (INTRUPUBA, 2006-2007). Mientras los pasajeros seguían llegando, la empresa continuaba vendiendo boletos y los guardas solicitándolos para permitir el ingreso de los pasajeros a los andenes.

Minutos antes de las 18horas la empresa anunció la salida de dos formaciones con destino Ezeiza y Alejandro Korn, respectivamente. Pero los trenes no aparecieron. Minutos más tarde, la empresa volvió a anunciar la salida de otra formación, pero la misma tampoco se consumó. En el interín, los pasajeros se desplazaban de un andén a otro con la expectativa de poder realizar su viaje. Replicando la situación anterior, luego de aproximadamente veinte minutos, la empresa

anunció nuevamente que la formación a la que los pasajeros se habían dirigido, cambiaba su destino. En ese escenario, un numeroso grupo de pasajeros se dirigieron indignados hacia la oficina de informes[111].

1° Etapa. El ataque a la empresa.

El cierre repentino de un canal que pudiese tramitar la disconformidad de los pasajeros agravó las tensiones ya existentes y desencadenó el ataque de estos hacia la empresa prestataria. En palabras de Quintana (2007), la mayoría de los empleados huyeron y la actitud de algunos que se quedaron en el lugar, fue refractaria a las demandas de los pasajeros. Un suboficial de policía construye el siguiente relato de la situación imperante:

> Yo estaba en el andén cuando escuché "a todo esto lo vamos a prender fuego". Entonces fui al auxiliar y le dije "empezá a decir la verdad porque arde Troya". Decía cualquier cosa. Entrevistador - Pero ¿cuál era la verdad? Entrevistada- ¡Que no había trenes! El tipo decía cualquier cosa; es decir, había un tren parado en el andén 2, eso se veía de acá, todo, el tren estaba. Pero ¿los otros que pasaba? Porque no se movía nada acá, no había trenes. El auxiliar agarró sus puchos, me hizo así [gesto de que no tiene nada por hacer] y no lo vi más. Veo que cada vez hay más revuelo entre el tumulto, me doy vuelta y mi compañero no estaba. Lo habían sacado a sopapos. Y ahí fui para salir a ayudar a los que estaban atrapados y me agarraron. Porque en ese momento, la única cara visible somos nosotros. Todos desaparecieron (Entrevista, junio de 2007).

En este contexto comenzaron los primeros incidentes, inicialmente se atacó la oficina de informes, luego los disturbios se desplazaron hacia las boleterías. En pocos minutos comenzó una destrucción total de las instalaciones. Mientras grupos de pasajeros atacaban a objetos y personas identificadas con la empresa –en muchos casos con ataques mediados por el fuego- otros cantaban y hacían palmas en señal de protesta en el hall de la estación.

2° Etapa. El ataque a la policía, la quema de la comisaría y la hibridación del hecho.

a) Primer momento. Enfrentamiento cuerpo a cuerpo con la policía.

Mientras continuaban los ataques a las instalaciones de la empresa, un reducido grupo de efectivos policiales avanzó sobre los manifestantes y realizó la primera detención. Parafraseando

[111] Uno de nuestros entrevistados relata la siguiente situación: -La mayoría de la gente era la que venía viajando, ¿entendés? Que estaban re contra re calientes [sube el tono de voz] de estar una hora y media parados como boludos y diciéndote: "enseguida viene, enseguida viene" ¿entendés? Escuchas por los parlantes "sí ahí viene, ahí viene, ya sale, ya sale, ya sale, ya sale" ¿entendés? Aparte ahí tenés la gente que va a Quilmes, a La Plata, la gente que va a Bosques, a Ezeiza, la gente que va a Alejandro Korn, la gente que va a Glew, la gente que va a Claypole, tenés como quince mil millones de ramales. Vos imagináte una hora pico toda la gente metida ahí…re caliente. (Entrevista, junio de 2007).

a Quintana (2007), la participación activa de la policía redefinió las personificaciones en disputa y las motivaciones particulares de cada una de las personificaciones involucradas. (…) En el caso de algunos pasajeros, la intervención policial permitió configurar un sentimiento primario de injusticia. Para otros pasajeros, significó la señal para retirarse de la estación o mantenerse a un costado.

El enfrentamiento con los pocos efectivos policiales que intervinieron inicialmente se desarrolló principalmente en el hall central de la estación. La inferioridad numérica de estos frente a la cantidad de manifestantes que los rodeaban arrojándoles diversos objetos, provocó un repliegue momentáneo. En el marco de esta relación de fuerzas asimétrica se produjeron diversos enfrentamientos cuerpo a cuerpo entre manifestantes y policía. La detención de un joven que fue arrastrado por efectivos policiales hacia la comisaría provocó que grupos de pasajeros enfurecidos abuchearan a las fuerzas represivas y dirigiera su ataque hacia ese edificio.

b) Segundo momento. El ataque a la comisaría.

La superioridad numérica y la violencia de los manifestantes provocaron que los efectivos se replegaran dentro de la comisaría. Esta fue rodeada por aproximadamente 15 o 20 manifestantes y finalmente la prendieron fuego. La intensidad de la violencia contra la policía[112] se refleja fielmente en la entrevista realizada al suboficial de policía ya citado:

> Me quisieron prender fuego. Me agarraron, me tiraron allá adentro con mis compañeros. Y nosotros resistimos. Pero nos agarraban a nosotros de botín de guerra. Nos encerraron, pero tiraron la puerta y prendieron fuego. Subimos corriendo 2 pisos, y te juro en la vida voy a volver a subir tan rápido una escalera. Agarraba los matafuegos y no tenían carga. Uno solo, pero que no sirvió para nada, si vinieron los bomberos y todo, lo habrán visto (…) Después hablamos de los incidentes y nos reímos, que vamos a hacer "¿viste como corrió éste, viste cómo salió aquel?". Pero al otro día, después de esa vez, terminamos mal. Me dolía la espalda, me miro al espejo, llena de moretones, toda golpeada. Me habían agarrado a patadas. A un grupo de compañeros los subieron a un vagón y les pegaron no sabés cómo, después los tiraron del vagón como si fueran basura, mira. En el fondo es triste. (junio de 2007).

Mientras se desarrollaban estos acontecimientos, cientos de curiosos continuaron apostados en el hall de la estación. El grupo de violentos siguió atacando las instalaciones de la comisaría y a policías y trabajadores que se encontraban en los andenes. Luego prendieron fuego

[112] La intensidad de la violencia implicada en las acciones contra la policía, principalmente desarrolladas por jóvenes, debe comprenderse a la luz de experiencias y prácticas sociales previas. En este sentido, para muchos de los partícipes en los enfrentamientos, la presencia de la policía representa el maltrato, la represión y refiere a condiciones de carencias y exclusión social (Quintana, 2007:14).

la moto de un empleado de seguridad privada y saquearon la manguera de los bomberos que intentaban apagar el fuego.

A medida que se fue prolongando el hecho intervinieron otras identidades, en este caso "chicos de la calle" de entre 10 y 15 años, que se sumaron a los manifestantes en su enfrentamiento con la policía. El hecho se transformó en un enfrentamiento cuerpo a cuerpo entre manifestantes y fuerzas de seguridad que se desplazó por distintos puntos de la terminal, desde el hall de entrada hacia los andenes, pasando por la comisaría que fue totalmente destruida. Pero también, una vez que se iniciaron los ataques, participaron activistas que aportaron su capacidad organizativa desplegando diversas tácticas que constituyeron un recurso favorable a los manifestantes. Este aspecto queda suficientemente señalado en una entrevista realizada a un militante anarquista que estuvo en el lugar de los hechos, cuya cita se encuentra en el trabajo de Gustavo Quintana (2007:18)

> Sin entrar demasiado en detalle, ahí se ve la función que cumplen los grupos pequeños de militantes en este tipo de procesos, la función logística. Cuando se nos ocurrió bajar las térmicas de toda la estación, que están al lado de los molinetes, entonces estaba oscuro en el medio y luminoso al lado de la policía, y se resistió hasta que se pudo.

3° Etapa. El control del espacio por las fuerzas represivas.

a) El enfrentamiento a distancia por el control del hall:

Pasados unos minutos de las 19:30horas, arribaron a la estación numerosos efectivos de la guardia de infantería. Según el relato de uno de los entrevistados que estuvo presente en el hecho, se habría tratado de aproximadamente sesenta infantes, algunos de los cuales se encontraban armados con itakas y lanzagases. Estos se sumaron al grupo de policías de calle, mientras en el hall de la estación aún quedarían 400 personas. Con la llegada de la infantería, algunos pasajeros se dirigieron hacia los andenes y subieron a las formaciones que se encontraban frenadas en el lugar. Si bien la presencia de más efectivos produjo la huida de algunos, también reavivó la bronca de muchos que retomaron los cánticos contra la fuerza, en señal de que seguirían resistiendo.

Con los primeros disparos, algunos manifestantes se desplazaron hacia la zona de los andenes, mientras otros, se ubicaron en distintos puntos del hall central. Según la crónica realizada por Quintana (2007), en ese momento la presencia de militantes participando de los hechos ya era muy notoria. Manifestantes jóvenes y "chicos de la calle" respondieron al avance de un cuerpo de infantería tirando piedras, tantas, que aquél tuvo que retroceder. Así, se

desencadenó un enfrentamiento a distancia bajo esta dinámica. Finalmente la policía tomó el control del hall y el enfrentamiento se desplazó hacia los andenes.

b) El enfrentamiento en los andenes

Ante el avance de efectivos policiales y de infantería en el hall central, muchos manifestantes se agolparon en los andenes. Desde la perspectiva de estos, este terreno hizo más difícil la acción policial, que debió dividir su fuerza y quedó expuesta a los piedrazos de los individuos parapetados detrás de los kioscos, que se nutrían de proyectiles recogiendo las piedras de las vías. Sin embargo, las palabras de uno de los efectivos, citadas en el trabajo de Quintana, (2007:20) aportan una perspectiva opuesta de las fuerzas de seguridad:

> Yo veo que en vez de correr para el lado del bosque donde no se encuentra el león corren para el lado de la jaula, y llega un momento donde dicen, uy qué pasó, ay lo tengo atrás y me está abriendo la boca y me va a tragar, y bueno padre, era para el otro lado que tenias que correr. Esos 5 ó 6 que vieron que la policía trató de sacarlos, era el grupito que no quería saber nada con irse, eran lo que vendría a ser la rebeldía, rebeldes. Entonces se largaron a correr y a traer piedras y seguir arrojando, pero el resto ya estaba dominado.

Ya en esta fase del enfrentamiento la policía efectuó algunos disparos de balas de goma y realizó varias detenciones. No obstante "chicos de la calle" continuaron tirándoles piedras desde la entrada de la estación. A las 20:15horas fue puesto en marcha un tren eléctrico, lo que coadyuvó a descomprimir a los manifestantes y a muchos curiosos que aún continuaban apostados en distintos lugares de la estación.

Aproximadamente a dos horas de iniciados los hechos y habiendo pasado el horario de mayor concentración de pasajeros, la policía anunció que tenía el control total de la situación. No obstante, según declaraciones de un efectivo, hasta la medianoche continuaron produciéndose incidentes. La culminación del estallido dejó como saldo 13 detenidos, 21 heridos –ninguno de gravedad- e importantes destrozos materiales en la estación.

Estación Castelar, ex línea Sarmiento. 4 de septiembre de 2008.

Antecedentes:

A diferencia de los dos estallidos de hostilidad reseñados previamente, los indicadores operativos de calidad en la línea Sarmiento durante el año 2008 no presentan una performance negativa en relación a períodos previos. Aún más, luego de que en 2006 estos indicadores alcanzaran los valores más bajos de toda la historia de la concesión, a partir del año 2007 inician

un período de mejoramiento progresivo que alcanzará su punto máximo en el año 2008, año de ocurrencia del estallido que ocupa el relato que sigue. En relación a la historia de ataques contra la empresa y estallidos en esta línea, previo al desarrollo de este episodio registramos la ocurrencia de dos estallidos, (ambos sucedidos en el año 2005 –mayo y noviembre-) y dos ataques, (uno en abril de 2006 y uno en el mes de marzo de 2007) (Base hemerográfica: 2002-2010).

Precipitantes inmediatos:

A la seis y media de la mañana, en un horario de gran cantidad de flujo de pasajeros que utilizan el servicio fundamentalmente por motivos laborales, un tren que casi iba colmado en su capacidad de carga, se detuvo entre las estaciones Castelar e Ituzaingó, frente a los galpones de la empresa TBA. Durante largos minutos, los pasajeros quedaron atrapados dentro de la formación sin recibir ninguna información por parte del personal de la empresa. Finalmente algunos hombres lograron abrir las puertas y cientos de pasajeros pudieron bajar de la formación y caminaron por las vías hacia la estación Castelar.

Una hora más tarde, un segundo tren que también venía sobrecargado de pasajeros, debió detener su marcha cerca del primero como resultado de un desperfecto técnico que ocasionó chispazos en los frenos de uno de los vagones. Según distintas fuentes, la probabilidad de que se provocara un incendio generó un estado de pánico entre algunos pasajeros quienes desesperados rompieron puertas y ventanas para poder bajar de la formación.

> Empezamos a escuchar explosiones en los vagones, como explosiones de electricidad. Los que estaban cerca de las ventanas decían que eran los fusibles. Empezó a salir humo. El tren disminuía la velocidad. La gente que estaba en la puerta gritaba que se metan adentro que estaba explotando (…) Empujaron más y se metieron todos los que tenían el cuerpo afuera y se cerraron las puertas. Una trampa mortal, con el humo, que nos ahogaba, todos empezaron a gritar, "¡que abran las puertas, que abran las puertas!", (….) Con desesperación la gente no sé si sacó las ventanas o las rompieron, no sé cómo hicieron, pero los hombres pudieron saltar hacia las vías. Finalmente abrieron las puertas y la gente empezó a saltar. La gente creía que se iba a incendiar, así que tratamos de bajar rápido. Estábamos todos muy asustados (Diario Crítica, 05/09/2008).

La interrupción de dos formaciones produjo que miles de pasajeros confluyeran en las vías en situación de profunda tensión y se dirigieran caminando hacia la estación más cercana (Castelar). Durante todo este recorrido, ningún empleado de la empresa se hizo presente para informar sobre las causas de la situación. La caminata de miles hacia la estación Castelar evocaba

una procesión. Las imágenes de distintos medios de prensa mostraban a cientos de pasajeros sobre las vías, con pasos cansados y cabezas gachas cuando de pronto, un audio permitió oír el diálogo que se reproduce a continuación:

> Pasajero 1- Está para agarrar y hacerle una denuncia a estos hijos de puta.
> Pasajero 2- Por eso yo antes de llegar allá en Padua agarré y lo saqué [se refiere a una constancia de viaje que los pasajeros solicitan para entregar en sus lugares de trabajo como comprobante de las demoras] cuando saqué el boleto porque era seguro que iba a haber quilombo
> Pasajero 3- Hay que hacer como lo de Haedo
> Pasajeros -¡Si, hay que romper todo loco… qué hijos de puta… (videos.tn.com.ar, 05/09/2008. Más de la furia y el caos).

Fue en estas circunstancias que varios pasajeros comenzaron a expresar verbalmente la profunda disconformidad que les generaba la situación, hasta que la acción de uno, que comenzó a tirar piedras sobre los galpones de la Base Castelar, fue imitada por otros que se sumaron al ataque.

1° Etapa. El ataque a la empresa.

Mientras la mayoría de los pasajeros continuaba su recorrido hacia la estación Castelar, pocas decenas de jóvenes (entre 20 y 30 hombres con mochilas, gorras y pañuelos que cubrían sus cabezas) se sumaban a los que apedreaban los depósitos, paso obligado de los miles de pasajeros varados. Los incidentes en este espacio se circunscribieron fundamentalmente al apedreamiento de las instalaciones, pero las acciones en las oficinas de la base Castelar, ubicadas a pocos metros de los galpones, asumieron un carácter diferente. Allí, un grupo de pasajeros saqueó las oficinas de los trabajadores y realizó varios destrozos al tiempo que prendía fuego un automóvil y rompía otros vehículos de propiedad de los trabajadores de TBA que se encontraban estacionados en el lugar.

Cerca de las 8hs. de la mañana, la masa humana que se había desplazado por las vías llegó a la estación de Castelar y confluyó con la aglomeración de pasajeros que desde otros puntos habían llegado para realizar su viaje cotidiano. En este lugar, el blanco de los ataques fueron las boleterías y las máquinas expendedoras de boletos que fueron destrozadas.

Mientras el ataque a la empresa se desarrollaba, más gente llegaba a la estación. A esa hora ni un solo trabajador de la empresa había quedado en el lugar y las fuerzas de seguridad tampoco se habían hecho presentes. Pasados quince minutos de las ocho de la mañana las

expresiones más violentas de disconformidad habían cesado. Un pasajero que se encontraba en el andén expresaba en comunicación telefónica con un canal de noticias:

> Acá la gente dentro de todo está más calmada, sigue habiendo muchísima gente en los andenes, como decía está copado el andén, la gente está haciendo equilibrio (Canal Todo Noticias, 4 de septiembre, 8hs.).

2° Etapa. Emergencia de la protesta.

Con el correr de los minutos el clima se apaciguó. Sin embargo, persistía la tensión entre los pasajeros. Si durante las primeras horas de la mañana la fuente principal de la disconformidad había sido la frustración provocada por la interrupción del viaje y la conciencia de la imposibilidad de llegar a destino en la hora planificada, hacia estas horas, los comentarios giraban en torno a los perjuicios asociados por la pérdida del día de trabajo, principalmente la merma en los ingresos del mes, la quincena o la semana. En este contexto un grupo de entre 200 y 300 pasajeros ocuparon el paso a nivel. Sin distinción de género, jóvenes y pasajeros de mediana edad implementaron un corte de vías. Allí emergió una demanda: Que se haga presente el vocero de la empresa para dialogar.

Cerca de las ocho y media de la mañana la empresa intentó restablecer el servicio anunciando que saldría un nuevo tren. Cuando éste arribó a la estación estaba repleto de pasajeros, de modo que quienes esperaban en los andenes no pudieron subir. Pero además, el corte de vías no se disipó y los pasajeros continuaron impidiendo el paso de la formación. En este contexto se desarrollaron algunos conflictos que se expresaron verbalmente entre quienes estaban subidos al tren y deseaban continuar el viaje y aquellos que cortaban las vías. Desde la zona del corte, algunos apedrearon la locomotora y provocaron la huida del maquinista. Finalmente, la empresa cortó la electricidad de las vías ante el riesgo de que, ante la gran cantidad de pasajeros ubicados en las mismas, alguno se electrocute.

El éxito de la medida de fuerza desplegada por los pasajeros provocó una relativa calma entre sus protagonistas. Al tiempo que menguaron los ataques y los cantos, algunos periodistas retomaron las entrevistas a pasajeros que se encontraban en la zona.

> Periodista- ¿Cuándo van a salir, van a despejar la vía?
> Hombre de mediana edad- No, no va a pasar nadie, ningún tren ni nada, porque ya perdimos el día completamente, ya perdimos el día y...
> Interviene una joven de unos veinte años- Nadie nos paga el día a nosotros, a mi me robaron arriba del tren, el tren que yo venía se incendió, hubo pánico en la gente, gente que salieron heridas, por romper el vidrio, otros bajaron se cayeron en la vía, acá.

> Periodista- El vocero dijo que si ustedes liberan la vía el tren ya está en condiciones de salir, ¿a ustedes esto no les significa nada?
> Pasajero- Si, pero ¿quién nos paga el día de trabajo a nosotros? Nosotros ya perdimos.
> Otro pasajero indignado interviene- ¡El tema es quien nos paga el día a nosotros! Y quien nos paga el día a nosotros, nadie, nadie, nadie nos va a reconocer el día a nosotros, ya perdimos...desde las cinco de la mañana hay gente parada. (Canal Todo Noticias, 4 de septiembre de 2008)

3° Etapa. El ataque a la policía y el enrarecimiento del corte.

A las nueve y cuarto de la mañana llegó al lugar la guardia de infantería, aunque en escaso número. Cuando una formación de infantes, aproximadamente diez, se acercó a las vías, una lluvia de piedras cayó sobre ellos proveniente desde el centro de la zona del corte. Aquellos debieron replegarse desordenadamente hacia un costado de la estación. La presencia policial, lejos de intimidar a los pasajeros incrementó el nerviosismo y la exaltación. Los que realizaban el corte comenzaron a entonar cantos contra las fuerzas represivas. En clara señal de apoyo moral, la multitud que se encontraba en los andenes aplaudió a quienes desafiaron abiertamente a la autoridad. En este momento el clima en el corte era de total satisfacción. Carcajadas, aplausos y exclamaciones de alegría se oían por todo el lugar. Un joven ocupó la locomotora del tren que hacía minutos intentaba salir de la estación y en señal de triunfo hizo sonar la bocina en forma ininterrumpida.

A las nueve y media de la mañana ya eran tres las formaciones que se encontraban varadas en la estación –dos con destino Once, una con destino Moreno-, pero el corte de vías se prolongaba y por esta razón, las vías continuaban sin energía. De pronto, una de las formaciones comenzó a prenderse fuego. Se oían gritos, exclamaciones y silbidos. Se hizo presente un camión de bomberos que pudo apagar el incendio, custodiado por algunos efectivos policiales. El clima en el corte se tensó nuevamente, pero cesaron los ataques a la empresa. Algunos pasajeros continuaron brindando entrevistas a los periodistas y reafirmaron la decisión de continuar con la medida. Pasaron aproximadamente 45 minutos de relativa calma, pero nuevamente a las diez y cuarto de la mañana un grupo de jóvenes que se encontraba en el corte, intentó prender fuego la locomotora de una de las formaciones varadas. Al interior de esta formación todavía se encontraban pasajeros que no habían querido abandonar sus lugares y en el paso a nivel, todavía había decenas de manifestantes, algunos de los cuales comenzaron a apedrear a la formación.

4° Etapa. El control del espacio por las fuerzas represivas

A las diez y media de la mañana intervino la Guardia de Infantería, 50 efectivos aproximadamente en esta primera etapa. Este cuerpo avanzó sobre los manifestantes que se encontraban cortando el paso a nivel, disparando balas de goma y tirando gases lacrimógenos. Mientras tanto, manifestantes los apedreaban desde todos los costados. Se había desatado lo que un periodista que se encontraba en el lugar conceptualizó como una verdadera batalla campal. En pocos minutos, apoyados por mayor cantidad de efectivos y un carro hidrante, esta fuerza ocupó el paso a nivel y comenzaron las primeras detenciones. Rápidamente lograron un control total de la situación y los bomberos pudieron apagar el incendio de la locomotora. La interrupción del servicio, la represión desatada y el final de la hora de mayor flujo de pasajeros, funcionaron como importantes variables intervinientes para que la violencia colectiva menguara y finalizara el hecho.

Según el entonces Ministro del Interior, Aníbal Fernández, en el lugar actuaron 110 efectivos de la Policía Bonaerense, 8 motos negras con dos personas arriba cada una, 2 autobombas pesados, 1 autobomba liviano, 1 hidrante y 1 helicóptero con cámara que les permitía seguir, desde donde se encontraban, los hechos que ocurrían en las dos estaciones[113]. El ministro también afirmó que se detuvo a 7 personas por los incidentes.

Constitución, 23de diciembre de 2010.

Causas eficientes:

Las circunstancias en las que se desarrolla este hecho difieren sustancialmente de los contextos de ocurrencia de los anteriores estallidos. En primer lugar, el año 2010 fue un año preelectoral, situación que imprimiría un carácter político a la mayoría de los conflictos desatados durante el mismo. El año se caracterizó por un importante nivel de confrontación. El eje de la lucha política fue la confrontación entre dos alianzas sociales y políticas que se enfrentaron como "kirchnerismo" y "antikirchnerismo", pero que en ocasiones tendieron a manifestarse como lucha

[113] Mientras se desarrollaban los hechos brevemente reseñados en la estación de Castelar, una formación parada en la estación de Merlo fue prendida fuego. De esta acción resultaron siete vagones totalmente quemados. El Ministro del Interior acusó por este hecho a militantes del Partido Obrero, del Movimiento Socialista de los Trabajadores (MST), de Proyecto Sur y de Quebracho. En conferencia de prensa dijo que en el lugar del hecho se encontraron volantes con la leyenda "fuera TBA re estatización, de los ferrocarriles". Agregó que gente que estaba presente habría relatado que los manifestantes prendieron fuego un buzo, lo tiraron adentro de un balde y cuando este prendió, lo metieron en un vagón de la formación. (C5N en vivo, 19:09. Conferencia de Prensa del Ministro Aníbal Fernández). La causa llegó a la Justicia, pero la vinculación política de las organizaciones referidas por el Ministro con el hecho, nunca fueron probadas. Otras voces, principalmente de pasajeros que se encontraban en el lugar, refirieron que se trató de una acción protagonizada por pasajeros indignados frente a la interrupción del servicio.

entre dos fuerzas sociales que atravesaron esa antinomia (Fernández, 2011: 30). Hacia el final del año se desarrollaron una seguidilla de hechos que convulsionarían fuertemente la política nacional, entre los cuales se encuentra el que ocupa este relato. El primero cronológicamente, fue el asesinato del joven militante del Partido Obrero (PO), Mariano Ferreyra, a cargo de fuerzas de choque que respondían a La Unión Ferroviaria. El mismo fue perpetrado en el marco de una protesta de trabajadores tercerizados, que con apoyo de otras fuerzas político partidarias (PO y Movimiento Teresa Rodríguez) pedían su pase a planta permanente en la empresa UGOFE, a cargo de la línea Roca (CELS: 2012). El otro hecho se inició el 7 de diciembre y se extendió por varios días. En esta oportunidad, un numeroso grupo de familias de la Villa 20 ubicada en el barrio de Villa Lugano realizaron una toma de tierras en el Parque Indoamericano, en la zona sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El hecho desató diversos enfrentamientos entre los ocupantes y distintos grupos de vecinos de la zona y fue fuertemente reprimido por las Policías Federal y Metropolitana. Los episodios dejaron como saldo dos pobladores muertos, varios heridos y decenas de detenidos (CELS: 2012). La línea Roca sería nuevamente el epicentro de las confrontaciones cuando el 23 de diciembre, -luego de estar seis horas paralizado el servicio por una protesta de trabajadores tercerizados con apoyo de organizaciones políticas-, un grupo de manifestantes realizó destrozos en la fachada e inmediaciones de la estación, saqueos a comercios y se enfrentó durante horas con la policía. Estos hechos, si bien pusieron en evidencia la persistencia de distintas problemáticas sociales como el déficit de vivienda y el trabajo precario, se inscribieron en una disputa electoral que incorporó y trató de aprovechar acciones violentas que se situaron por fuera del sistema institucional, generando una difundida percepción de "crisis" política y social (Fernández, 2011:33). Es en este marco que debe situarse la ocurrencia del estallido de hostilidad que aquí nos ocupa.

En lo que respecta a los sucesos que afectaron el servicio de transporte ferroviario de pasajeros y en particular, el servicio en la línea Roca, el asesinato de Mariano Ferreyra desencadenó una serie de acciones protagonizadas por distintos actores: Un día después de sucedido el asesinato, trabajadores de distintas líneas ferroviarias protagonizaron una huelga en pedido por el esclarecimiento del crimen del joven asesinado y solicitaron el pase a planta permanente de todos los trabajadores precarizados. A los cuatro días, el 25 de octubre, la Unión Ferroviaria realizó un paro en la línea Roca en protesta por la detención de Pablo Díaz, uno de los líderes del gremio acusado en el crimen del militante. El 26 de noviembre la Unión Ferroviaria

volvería a protagonizar una huelga, ahora acompañada por el gremio La Fraternidad, en protesta por el pase a planta de trabajadores tercerizados y por la detención de siete gremialistas implicados en el crimen de Ferreyra[114].

Por otra parte, cabe resaltar que la fecha en la que se produjo este estallido no constituye un día más del año. Recordemos que fue un 23 de diciembre, en vísperas de los festejos de Navidad. Diversas crónicas resaltarán que muchos pasajeros llegaron a la estación terminal cargados con regalos, bebidas y otros menesteres característicos de los festejos propios de la fecha, con la expectativa de terminar una jornada que para muchos consistía en la última de la semana laboral. Si bien en el desencadenamiento de todos los episodios de esta naturaleza, la frustración de las expectativas de llegar a destino produce una profunda disconformidad, se puede hipotetizar que en este contexto se habría generado un plus de tensión, propio de las circunstancias mencionadas, lo que a su vez pudo haber estado potenciado por una temperatura que, en el momento de inicio de los incidentes llegaba a los 35 grados.

En cuanto a la existencia de una acumulación de tensión entre los pasajeros que pudiera estar provocada por falencias en el sistema de prestación del servicio, a semejanza con el hecho ocurrido en la estación Castelar recientemente reseñado, la evolución de los indicadores operativos de calidad para este año en la línea Roca presentaron la mejor performance desde la brusca caída que habían experimentado en el año 2007. Esta mejoría se reflejó también en las percepciones subjetivas de los pasajeros que, como muestran distintas fuentes, en el año 2010 calificaron al servicio relativamente mejor que en el 2007, refiriendo que desde que el gobierno le había quitado la concesión a la empresa Metropolitano, el servicio funcionaba mejor. (Encuesta TCS: 2010, entrevistas a militantes de organizaciones sociales y a pasajeros). Sin embargo, no debe olvidarse que, como ha sido señalado más arriba, el servicio fue interrumpido reiteradamente durante los últimos meses del año, constituyéndose la línea Roca en epicentro de confrontaciones de carácter laboral y sindical.

[114] Las acciones reseñadas ponen de manifiesto la complejidad de relaciones que encubre el referirse a "los trabajadores ferroviarios", como si se tratara de un grupo homogéneo en su constitución e intereses. Como se ve, fracciones de trabajadores se oponen al mejoramiento de las condiciones de trabajo de otras fracciones de trabajadores. Si se considera que los sindicatos constituyen una de las armas que tienen los trabajadores para defender y luchar por mejorar sus condiciones de vida, entonces las acciones de una fracción de sindicalistas, oponiéndose a ese avance resulta como menos, sorprendente. La trama de intereses creada, el carácter social específico que asume la organización sindical que explica esta aparente contradicción quedaría al descubierto con la investigación abierta por el crimen de Mariano Ferreyra. Hemos abordado parcialmente aspectos de la misma en distintas partes de esta tesis, en la medida en que fue relevante al objeto de estudio en cada caso.

Precipitantes inmediatos:

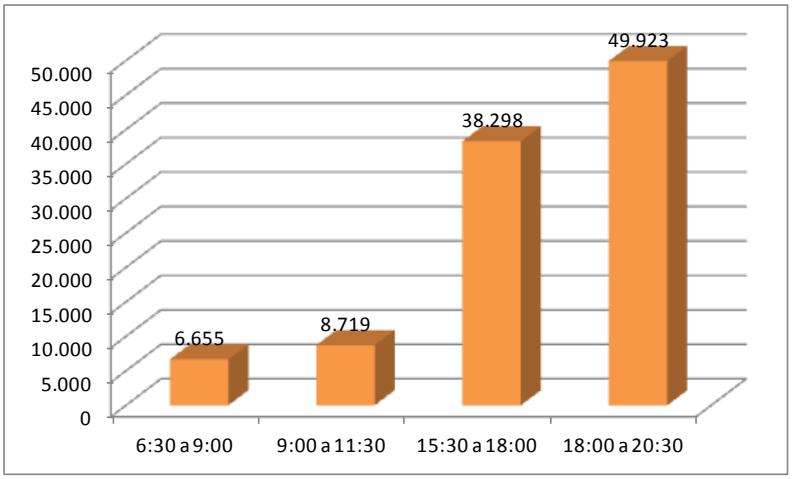
A las 11:30 horas de la mañana, un grupo de trabajadores tercerizados de la ex línea Roca, Causa Ferroviaria, con apoyo de militantes del Partido Obrero y de la agrupación Tendencia Piquetera Revolucionaria, realizó un corte de vías a la altura de la estación Avellaneda, interrumpiendo totalmente el paso de los trenes afectados a la ex línea Roca. El reclamo se dirigía al gobierno. Según declaraban los manifestantes, este había incumplido un acta acuerdo firmada el 2 de noviembre, a partir de la cual se comprometía a dar respuesta a los reclamos de los trabajadores antes del 20 de diciembre de dicho año. El acta contenía tres puntos, 1) reincorporación de trabajadores despedidos, 2) equiparamiento de los salarios cobrados por los tercerizados con los de los trabajadores de planta y 3) pase a planta de todos los trabajadores precarizados (aproximadamente, 1500).

Desde la hora en que se inició la medida de fuerza, miles de pasajeros fueron llegando a la estación, aunque muchos buscaron otras alternativas de viaje para llegar a destino. Otros, se quedaron en las inmediaciones de la estación terminal con la expectativa de que se reinicie el servicio. Los pasajeros que llegaron a la terminal antes de las 16:30 horas pudieron ingresar, pero a partir de ese momento la misma fue cerrada para evitar que, tal como había sucedido en el mes de julio, grupos de pasajeros enfurecidos por la interrupción del servicio provocaran destrozos en el edificio de la estación[115].

A medida que se acercaba la "hora pico", no sólo se incrementaba notoriamente el caudal de pasajeros que llegaban a la estación, sino que también era mayor la cantidad que permanecía en las inmediaciones de la terminal a la espera de que se restablezca el servicio, desmotivados de buscar alguna vía alterna de viaje, ya que las existentes habían colapsando. A las seis de la tarde, el corte continuaba y la temperatura alcanzaba los 35 grados. El gráfico que se presenta a continuación permite una representación acabada de cómo se incrementa la cantidad de pasajeros que ingresan a la terminal de Constitución a medida que pasan las horas.

[115] El día 21 de julio del mismo año, un grupo de pasajeros se enfrentó con la policía en el interior de la estación terminal de Constitución, a raíz de una interrupción del servicio provocada por una protesta gremial que, al igual que en esta ocasión, había cortado las vías a la altura de Avellaneda provocando la interrupción total de los servicios. En esta oportunidad se produjeron importantes destrozos en el interior de la estación y se desarrolló un prolongado enfrentamiento entre manifestantes y policía.

GRÁFICO N°26: Cantidad de pasajeros que ingresan a la estación terminal de Constitución, según franja horaria. Período: 2006-2007.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de INTRUPUBA, 2006-2007

1° Etapa. El ataque generalizado.

Pasados pocos minutos de las seis de la tarde, una veintena de jóvenes de entre 20 y 30 años comenzó a apedrear la persiana de la entrada principal de la estación Constitución, ubicada sobre la calle Brasil. La meta explícita, abrir la persiana para permitir el acceso de los pasajeros a la estación. Mientras el ataque se desencadenaba, miles de pasajeros cortaban la calle Brasil, observando las acciones de los más activos. En poco tiempo, con la ayuda de largos fierros y apoyo logístico de algunos que les acercaban baldes con trozos de cemento, este grupo de jóvenes logró abrir la persiana principal de la estación. Inmediatamente destrozaron los locales lindantes, una pizzería, una heladería y un local de la empresa UGOFE. Aún no había policía en el exterior de la estación, apenas entre 10 y 15 efectivos dentro de la terminal. En este momento un reportero que se encontraba en el lugar describía una característica del ataque, -Hay mucha gente bebiendo alcohol y mucha gente descontrolada, son jóvenes, no hay robo sino destrucción (Canal Todo Noticias, 23 de diciembre de 2010, 18:20hs.).

Mientras un joven sostenía la persiana abierta con uno de sus brazos, hacía señas con el otro a los pasajeros para que ingresen a la estación al grito de –"Vamooo", pero no fueron muchos los que se acercaron. En este momento los pocos efectivos decidieron actuar.

Desde detrás de la persiana, el pequeño grupo de policías comenzó a tirar gases y gas pimienta a los manifestantes para alejarlos del lugar. Como respuesta, el grupo de jóvenes, junto

a otros que se sumaron, atacaron de lleno a la fuerza policial, arrojando todo tipo de proyectiles: bloques de cemento, pedazos de vereda, botellas, cajones de cerveza, fierros, etc.

Desde este momento, el enfrentamiento entre policías y manifestantes se convirtió en la lógica dominante de los ataques, aunque otros actos de vandalismo se sucedieron con el correr de las horas.

Mientras este grupo de jóvenes continuaba atacando a la policía y otro le acercaba un kiosco de diarios y revistas arrancado de cuajo de la vereda para usar como barricada, la tensión entre el resto de los pasajeros se incrementaba. Se oían gritos, llantos y algunos increpaban a los camarógrafos.

> Un hombre joven le dice el periodista, -¡sabes cuánta gente está cortando la vía, 10 loco, y la policía no se anima a sacarlos, que nos dejen pasar a nosotros!
> Mujer joven- ¡Vengo cansada de trabajar, vengo desde Villa del Parque para que me hagan esto! (…) Señala a los jóvenes que rompen la entrada –¡Mirá lo que hacen los hijos de puta!
> Otro joven se acerca a la cámara y dice - ¡siempre con la gente que labura loco! (C5N en vivo, 23 de diciembre de 2010, 18:20hs.).

Según un reportero que se encontraba en el lugar, a esta altura crecían los insultos contra los trabajadores que cortaban las vías, por lo inoportuno de la medida.

A las seis y media de la tarde el enfrentamiento con la policía no cesaba y otros grupos de jóvenes intentaban abrir el resto de las persianas de acceso a la estación, meta que fue alcanzada. Un reportero señalaba que allí había gente enojada, pero también otra que estaría para generar desórdenes. Se oían gritos:

> -Esos hijos de mil puta que no me dejan viajar. Son los piqueteros que la presidenta Cristina les paga.
> -Quiero irme a casa loco
> -Que vayan a tirar allá a Avellaneda loco, no acá, al pobre obrero que se levanta a las cuatro de la mañana. Mirá como tiran gas. (C5N en vivo, 23 de diciembre de 2010, 18:35hs.).

Inmediatamente comenzó el saqueo a un local de ropa deportiva que se encontraba ubicada en el frente de la estación terminal. Cientos fueron los que ingresaron al mismo para llevarse su botín.

2° Etapa. La actuación incipiente de las fuerzas represivas.

A las siete menos veinte de la tarde llegó un camión hidrante a la zona junto a una formación de la Guardia de Infantería. Desde aquél se arrojaba un líquido celeste con el objetivo de marcar a todo aquel que se encontrara en el lugar. Mientras el camión avanzaba por la calle

Brasil, recibía piedrazos de todos los costados. La mayor presencia policial profundizó la disconformidad de los pasajeros que habían quedado varados en las inmediaciones de la estación. Muchos comenzaron a entonar cantos agraviantes a viva voz contra la fuerza. Si bien al paso del camión eran muchos los que corrían para protegerse, también eran gran cantidad los que se quedaban mirando. A esta hora las paradas de colectivos ubicadas en los bulevares de Constitución estaban atestadas de pasajeros, pero ningún colectivo pasaba por allí. En cada recorrido del camión hidrante se desataba una lluvia de pedradas arrojadas por pasajeros, lo que ocasionó que la Guardia de Infantería que corría al costado del vehículo debiera replegarse en más de una oportunidad. Un reportero informó que había heridos en el lugar pero que la gran cantidad de gente impedía el paso de las ambulancias.

Las expresiones más violentas de disconformidad, en particular los ataques a las fuerzas de seguridad no cesarán hasta que el operativo represivo se reordene y reciba mayores refuerzos.

3° Etapa: La contención del estallido.

Cerca de las 19 horas otro camión hidrante se sumará a la tarea de contención de la acción violenta y también mayor cantidad de efectivos. No obstante, durante un buen rato el enfrentamiento entre la policía y los manifestantes continuará, desplazándose hacia cada uno de los puntos por donde se traslade el operativo. Hubo momentos de mucha tensión y violencia en el enfrentamiento. Por ejemplo, a pesar de la orden de la Ministra de Seguridad de que los efectivos no porten armas, en un momento del operativo un policía desenvainó una y apuntó contra un manifestante que lo provocaba verbalmente. También varios policías fueron heridos. La intensidad de la violencia contra la policía tuvo picos muy altos. Asimismo, un hombre de 60 años fue atacado con objeto de robo en las inmediaciones de la estación y murió a los pocos días.

Aunque a las siete y media de la tarde los manifestantes que cortaban las vías a la altura de Avellaneda decidieron levantar el corte, el servicio no se reinició hasta la medianoche y los ataques a la policía continuaron, aunque cada vez más aisladamente a medida que la concentración de pasajeros iba disminuyendo como resultado también, del fin de la “hora pico”. Hacia el final del operativo un camión hidrante recorría el perímetro de la estación tirando agua en los puntos en los que se amuchaba la gente, con el objetivo de despejarla y evitar que se generasen nuevas condiciones para la emergencia de expresiones colectivas de violencia, mientras la Guardia de Infantería actuaba ante el ataque de los pasajeros apresándolos e

introduciéndolos hacia el interior de la estación terminal. El estallido dejó como saldo 34 detenidos y 28 heridos (12 policías y 16 civiles, uno de ellos de gravedad).

3. Sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad

3.1 Factores intrasistémicos intervinientes en la producción de estallidos

Los cuatro estallidos de hostilidad que se analizan en esta tesis (Haedo, 2005; Constitución, 2007 y 2010 y Castelar, 2008) comparten un marco general que conforma las condiciones iniciales que intervienen en la emergencia de los hechos: una marcada disconformidad con la forma que asume la prestación del servicio. Pero este sólo elemento no constituye una condición suficiente para la ocurrencia de los mismos. A lo largo de este capítulo ser verá cómo un conjunto de factores se erigen como condiciones necesarias para la emergencia y desarrollo de los mismos. La hipótesis que se sostendrá es que un conjunto de propiedades y relaciones del sistema de prestación del servicio de trenes urbanos, en interacción con determinadas condiciones de contorno, constituyen factores intervinientes en la producción de los episodios. Sin embargo, como se mostrará en el apartado siguiente, la dinámica particular que asume cada uno de los hechos sólo puede ser comprendida a partir de los contextos precipitantes inmediatos.

Pasemos a analizar ahora los elementos comunes a los estallidos de hostilidad estudiados en este trabajo:

1. El sistema de producción del servicio ferroviario de pasajeros del AMBA.

En primer lugar, el elemento común a todos los hechos es la generalizada disconformidad entre los pasajeros constituida por la forma que asume la prestación del servicio. En el primer capítulo de esta tesis se ha analizado cómo la disconformidad resulta de una forma de equilibración del sistema de producción del servicio en la cual, el deterioro en la calidad del mismo constituye su principal variable de ajuste. Como toda producción de servicios se trata de una actividad cuyo producto no puede ser separado del momento de su producción, pero a la vez aquí, gran parte de los momentos de la producción, coinciden en tiempo y espacio con el momento del consumo. Esta característica resulta fundamental para comprender las tensiones

emergentes entre función de producción y función de consumo, pues las principales deficiencias del servicio –recurrentes demoras y cancelaciones-, tienen efectos imprevistos e inmediatos en la vida de los pasajeros de trenes urbanos. Ese estado de permanente equilibrio inestable que caracteriza al sistema de prestación del servicio, es el que produce como resultante la tensión o disconformidad estructural que caracteriza al sistema.

No obstante y como muestran numerosos estudios sobre acción colectiva y, en particular, sobre violencia colectiva (Thompson, 1979; Farinetti, 2000; Merklen, 2000; Auyero, 2007; González, Ladeuix, Iván y Ferreyra, 2011, entre otros), la existencia de una tensión estructural no es condición suficiente para que la misma se exprese activamente en una acción colectiva que asuma la forma particular de ataques, conformando -en los casos bajo estudio- verdaderos estallidos de hostilidad. Una serie de factores deben mediar para que dicha tensión origine hechos como los analizados en esta tesis.

En primer lugar, la hipótesis que se sostiene es que existen un conjunto de factores que funcionan unos como causas eficientes[116] y otros como precipitantes inmediatos en el desencadenamiento de los hechos. Ambos refieren a estados del sistema en los que el espacio de realización del servicio se ve profundamente perturbado. El primer factor al que se alude aquí como casusa eficiente, refiere al desenlace de repetidas perturbaciones en el sistema de prestación del servicio que provocan un incremento sostenido de las tensiones, días previos a la emergencia de los estallidos. Hemos visto que, exceptuando en el caso de Castelar, durante los días anteriores a que sucedan los episodios que se estudian en esta investigación, el espacio de realización del servicio se vio alterado significativamente de manera recurrente. En el caso de Haedo en 2005 y en el de Constitución del año 2007, los problemas de demoras y cancelación de los servicios se agravaron hasta el punto de alcanzar la peor performance en lo que iba de cada año. Por su parte, los meses previos al desarrollo del hecho de Constitución en 2010, se caracterizaron por el acaecimiento de reiteradas medidas de fuerza protagonizadas por diversas fracciones de trabajadores que alteraron marcadamente la prestación normal de los servicios. No obstante, debe retenerse de este episodio que su contexto de ocurrencia es cualitativamente distinto a los

[116] El concepto de causa eficiente refiere a la determinación de acontecimientos que son próximos al hecho que se quiere explicar. Debe advertirse que las relaciones entre los hechos y las variables que se identifican como causas eficientes no se interpretan aquí como nexos causales de una sola vía. Estas relaciones constituyen un conjunto más de factores que intervienen en la emergencia de los hechos. Asimismo cabe aclarar, que si bien se considera que la producción de los estallidos es la resultante de la interrelación entre un conjunto de variables, no se asume que todas tengan la misma gravitación para producir los hechos.

anteriores. La distancia temporal entre la interrupción del servicio y el inicio de los incidentes, plantea ciertos interrogantes en relación a la recurrente discusión acerca de si se trata de hechos espontáneos o planificados. Es posible que el corte de vías por trabajadores tercerizados, con apoyo de organizaciones políticas y como consecuencia, la interrupción del servicio, haya sido leído como una oportunidad favorable para la actuación de grupos ajenos al sistema, con intereses precisos aunque desconocidos, que convoquen la actuación semi-clandestina de "especialistas en violencia" (Tilly: 2010) , sobre todo si se tiene en cuenta el clima político de ese fin de año, brevemente reseñado en la cronología del hecho [117] . Sin embargo, lo anterior no invalida que aun habiendo sido planificados en su inicio–hipótesis plausible aunque no probada-, cientos de pasajeros se hayan sumado a los ataques de forma espontánea, con profunda disconformidad por una nueva interrupción del servicio. Recordemos que durante los dos meses previos a la ocurrencia de este estallido, el servicio había sido recurrentemente interrumpido a causa de la implementación de distintas medidas de fuerza protagonizadas por diversas fracciones de trabajadores.

En este episodio se pueden identificar diferencias adicionales en relación con los otros estudiados en este trabajo. La fecha y el clima. Como se ha señalado en la cronología del mismo, la fecha no constituía un día más del año. En vísperas de los festejos de Navidad, es posible hipotetizar una expectativa superior a la que se desarrolla en un día normal, por llegar a destino. La interrupción del servicio, potencia el sentimiento de frustración. En cuanto a la temperatura, compartimos con Smelser ([1963] 1995) que el calor constituye un factor favorecedor para la emergencia de los estallidos, aunque por razones diferentes. Mientras Smelser sostiene que el clima caluroso favorece la conformación de muchedumbres, aquí se postula como hipótesis, -en tanto es la estructura ecológica del servicio la que cumple dicha función- que las altas temperaturas incrementan la irritabilidad de las personas.

[117] El entonces Ministro del Interior, Aníbal Fernández, realizó declaraciones públicas sobre el hecho responsabilizando a partidos trostkistas que habrían motivado el desarrollo del episodio, apañados por el grupo Clarín, principal medio de comunicación del país, por la cantidad de licencias que posee y el cual mantiene una confrontación abierta con el gobierno nacional por la aplicación y cumplimiento de la Ley de Medios, votada en el año 2009. "No ha sido un reclamo ni la lógica ofuscación por lo engorroso del transporte lo que ocasionó los desmanes. Siempre está la mano de los impresentables de siempre apañados por El Monopolio y su canal de noticias", escribió en su blog. (http://www.anibalfernandez.com.ar/index.php/te-lo-digo-yo-220/esto-es-asi/521-sobre-los-incidentes-en-constitucion). En estas declaraciones el Ministro alude a que el gobierno estaba al tanto de las intenciones de algunos sectores de producir incidentes y que pudieron "desactivar" algunos preparativos antes de su realización. Si así fue, llama la atención la débil presencia policial que había en la estación al momento de desencadenarse el hecho.

En suma, más allá de las especificidades del estallido del año 2010 en Constitución, en todos los hechos, a la tensión estructural resultante de la forma de organización del servicio, se suma una tensión adicional ligada a problemas puntuales que se suceden de forma reiterada días previos a la ocurrencia de los incidentes y otros factores que actúan en la misma dirección.

En cuanto al precipitante inmediato, se toma aquí la acepción de McIver, citado en Buckley, para señalar:

> …cualquier factor o condición específicos capaces de cambiar el curso preestablecido de los acontecimientos, de romper un equilibrio preexistente, o de liberar fuerzas –o tendencias- hasta el momento reprimidas o latentes ([1970] 2001:24).

Como ha sido desarrollado recientemente, en los hechos estudiados este precipitante se inserta en un contexto previo de incremento de las tensiones. Este precipitante viene a marcar un punto de inflexión a partir del cual la disconformidad asume un carácter extraordinario. Como se ha visto en el análisis de los factores precipitantes de todos los hechos, los mismos se desencadenan a partir de largas demoras o interrupción total de los servicios, independientemente de la causa que ocasione dicha perturbación del sistema. El caso de Constitución en 2010 contrasta con los otros estallidos estudiados en este trabajo, ya que en aquellos las largas demoras o interrupciones se debieron a desperfectos técnicos, mientras que este, se trató de una protesta de manifestantes que, como ya ha sido mencionado, pudo haber actuado como oportunidad favorable a la actuación de grupos con intereses concretos en torno al desarrollo de los incidentes. En la hipótesis que aquí se sostiene, si este fuese el caso, estas acciones funcionaron como un factor precipitante más, sin afectar la lógica dominante de los hechos, centrada en la disconformidad de los pasajeros con las condiciones de prestación del servicio.

Como se desprende del argumento que se viene desarrollando, aquí se postula que si bien existe una relación entre disconformidad y explosión de manifestaciones activas de disconformidad, la misma se encuentra lejos de la tradicional linealidad entre ambas variables. Puesto en otras palabras, dicha relación no se considera del tipo causa-efecto. En el marco de esta perspectiva se considera que las formas de la disconformidad social se mueven en un gradiente pasivo – activo, entre las expresiones más simples de disconformidad, las cuales pueden hacerse visibles bajo la forma de signos corporales o mínimas expresiones verbales de descontento y la

desobediencia abierta frente a las condiciones estructurantes de esa disconformidad[118]. El pasaje entre una y otra forma depende sobre manera de la existencia de determinadas condiciones estructurales, así como de la presencia de un tipo de subjetividad con la disposición para desobedecer la normatividad dominante cuando esta le impone condiciones de maltrato u opresión.

En nuestro caso, el estudio de los factores que intervienen en la génesis de estos hechos, sugiere hipotetizar que la disconformidad pasa de un estado relativamente constante y latente (tensión estructural) a uno de carácter manifiesto y extraordinario, previo paso por una situación de incremento de las tensiones producto de recurrentes perturbaciones del sistema de prestación del servicio que alteran las condiciones de viaje de los pasajeros, días previos a la emergencia de los estallidos. Recuérdese que, exceptuando el estallido de Castelar, el resto de los eventos comparten un contexto previo de recurrentes alteraciones en el espacio de realización de los servicios. En dicho contexto se inserta el evento que funciona como precipitante inmediato. Las prolongadas demoras o la interrupción total de los servicios el día en que se producen los episodios aquí analizados, eleva las tensiones hasta un punto crítico. La disconformidad no es ya porque se viaja mal sino porque no se puede viajar. La expectativa de los pasajeros se ve completamente frustrada. Como señala McIver, el precipitante libera las fuerzas que se encontraban en estado latente y en los casos aquí analizados, provoca una intensificación emotiva de carácter negativo descripta socialmente como bronca (Pérez y Rebón, 2012). La misma se produce como resultado de una frustración que, como se ha mencionado en otra parte de esta tesis, no resulta arbitraria. No se trata sólo de la frustración de expectativas, sino de perjuicios concretos en la vida de los pasajeros. En este punto se comparte el señalamiento realizado hace ya muchos años por Lewis Coser, acerca de que los seres humanos – los que no están entrenados sistemáticamente en el uso de la violencia legítima o ilegítima – recurrirán a la acción violenta sólo bajo condiciones extremadamente frustrantes, perjudiciales para el yo o generadoras de ansiedad (1961:82).

[118] Un sugerente análisis en esta dirección puede encontrarse en el campo de la psicología social en el trabajo de Milgram (1984). Con base en una serie de aproximaciones experimentales, Milgram da cuenta cómo el malestar o tensión, luego de un complejo proceso y sólo dadas ciertas condiciones, logra superar las formas embrionarias de disconformidad. Dichas formas expresan resistencias pero sin generar una ruptura con las acciones que producen el malestar. El momento activo es un difícil punto de llegada, sólo se alcanza cuando se enfrenta la fuente del malestar y se redefine la relación desobedeciendo a la autoridad.

Recapitulando, los eventos que provocan el incremento sostenido de las tensiones sugieren hipotetizar que entre disconformidad y manifestaciones activas de disconformidad, existe –suponiendo la existencia de caracteres de orden subjetivo que no obstaculizan la expresión abierta de los inconformismos- una función escalonada[119]. Se parte de una tensión estructural que atraviesa un momento de incremento sostenido hasta que un evento puntual la eleva hasta un punto considerado crítico. Cuando las tensiones llegan a determinado nivel, se instala el interrogante acerca de cuál es el umbral de tensión de los pasajeros para que emerjan diversas expresiones de disconformidad, en particular de forma violenta y qué otros factores deben mediar para que estos hechos se produzcan.

Recordemos que la mayoría de los pasajeros de trenes urbanos utilizan el servicio por motivos laborales. Es fundamentalmente por esta razón que las cancelaciones o demoras de los servicios producen importantes niveles de disconformidad, al impactar negativamente en ese ámbito de relaciones. Ante contextos de paralización de los servicios, la bronca de los pasajeros por los perjuicios ocasionados se manifestará de forma activa, fundamentalmente mediante expresiones verbales de los inconformismos generados. Será en general en estos momentos iniciales cuando los pasajeros compartirán -y también generarán-, un conjunto de creencias que servirán de soporte para el desencadenamiento de los ataques y en particular, de los estallidos de hostilidad. Más adelante ser verá cómo la estructura ecológica del espacio favorece este tipo de interacciones previas al momento del estallido. Baste señalar aquí, que lo que ha sido identificado como los factores precipitantes de los hechos funcionan como tales en la medida en que, además de ocasionar problemas concretos en la vida de los pasajeros, se insertan en una definición de la situación compartida en la que el hecho es percibido como el límite de lo tolerable. Como señala Goffman[120] (1974, citado en Olave, 2011:520)

> Doy por supuesto que cuando los individuos asisten a una situación actual se enfrentan con la pregunta, "¿qué es lo que está pasando aquí?". Ya se pregunte explícitamente, en

[119] Refiere a una función entre variables en la cual una variable no tiene efecto apreciable sobre otra u otras mientras su valor no aumente o disminuya en cierto valor mínimo. Por consiguiente, como señala Buckley (2001:107), cuando no se toman en consideración este tipo de relaciones puede suceder que una investigación no revele una relación significativa, pese a que de hecho esté preparándose una gran interacción potencial. Un tipo afín de interrelación de variables implica la presencia de mecanismos de amortiguación, que demoran los efectos de una variable hasta alcanzar cierto punto ulterior en el proceso. Sobre estos últimos mecanismos se profundizará más adelante.

[120] La elección por la conceptualización de marco desarrollada por Goffman tiene el sentido de enfatizar la importancia del actor cognitivo como actor interpretativo, distinto al actor racional que piensa estrategias del tipo costo-beneficio. La noción de marco desarrollada por este autor resalta los esquemas de percepción que permiten captar la realidad y ordenarla. Este enfoque resulta fructífero para el análisis de las acciones que se estudian en esta tesis.

> tiempos de confusión y duda, ya tácitamente, en momentos de certidumbre habitual, la pregunta se hace, y la respuesta a ella se presume por la forma en que los individuos proceden entonces a tratar los asuntos que tienen entre sí (…) Doy por supuesto que las definiciones de una situación se elaboran de acuerdo con los principios de organización que gobiernan los acontecimientos –al menos sociales- y nuestra participación subjetiva en ellos; marco es la palabra que uso para referirme a esos elementos básicos que es posible identificar".

En nuestra hipótesis, mientras el servicio funcione, aún con sus deficiencias, existe un cierto grado de aceptación o bien podría ser resignación de que "las cosas son así". Pues como se ve, ataques o estallidos no suceden todos los días, aunque sí hemos podido registrar que se desarrollan expresiones aisladas de disconformidad, principalmente en forma de agravios verbales a empleados de las empresas, que no llegan a convertirse en acciones de carácter grupal. En condiciones normales, los pasajeros viajan cotidianamente hacinados y recurrentemente demorados. Sin embargo, mientras logren trasladarse a destino, aún bajo las condiciones descriptas, se operará una especie de normalización del maltrato que a su vez es reforzada por la característica dominante de las interacciones que los pasajeros establecen entre sí. Ya se ha señalado que la competencia y la lucha se destacan entre estas. Este sentimiento de normalización/invisibilización del maltrato y resignación ante las malas condiciones de viaje, se refleja en una de nuestras entrevistas a pasajeros del servicio.

> … las horas pico es lo peor que hay, a veces no puedo subir al tren, no podes subir. Yo ya tengo ubicada la puerta donde llega el tren, ya la tengo estudiada y cuando llega en ese espacio me tiro, me abalanzo de cabeza, ¡en serio eh!, todos los días hago lo mismo, me abalanzo y te peleas con las mujeres y hacen lo mismo. (…) Y sí, porque no puedo hacer nada, salvo que haya una unión masiva que genere algún cambio pero qué puedo hacer…, adecuarme al mal servicio. Uno llega un momento que se acostumbra a todo eso, no sé, quisiera creer que algún día alguien va a hacer algo para que cambie, quisiera creer, pero eso depende del gobierno que haya…, del gobierno de turno. Porque el papel…,¿qué puedo hacer para modificar eso? Quejarme, firmar en el libro de quejas, insultar, pero no sirve de nada, viste. (Hombre, 50 años, trabajador administrativo. Haedo, 2007)

En nuestra hipótesis, este fondo de resignación comienza a entrar en crisis a medida que las tensiones por las malas condiciones del servicio se incrementan. En dicho contexto el precipitante operará como tal al insertarse en un marco en el que la situación será definida como el punto de inflexión en el que el maltrato cotidiano llega al límite de lo tolerable. "¡Esto es lo de todos los días…tenés que saltar del tren…Hace más de una hora y media que estamos parados acá loco!", exclamaba un pasajero minutos previos a que se desencadene el estallido de hostilidad que tuvo lugar en la estación Castelar, el 4 de septiembre de 2008. Será en este marco que, así

como los hombres y mujeres estudiados por Thompson[121] que a punto de morir de inanición atacaban molinos y graneros, no para robar alimentos, sino para castigar a los propietarios (1979:107), los pasajeros de trenes urbanos atacarán a los objetos y/o personas relacionados con las empresas prestatarias, no para buscar mejorar la prestación de los servicios, sino como venganza por los agravios vividos. Más adelante se retomará este punto, sólo se señala aquí que se trata de actos de venganza y no de justicia, pues no existen indicios de que las acciones comporten algún tipo de meta reparadora.

Antes de continuar conviene instalar una disquisición sobre el lugar que en esta tesis se asigna a las creencias compartidas. En la acepción de Smelser, el elemento base de toda acción colectiva está dado por la existencia de creencias que, bajo determinadas circunstancias, movilizan a la acción. La clase de episodios que aquí se estudian, son conceptualizados por este autor como "una movilización basada en una creencia que redefine la acción social" ([1963] 1995:20). En el caso particular de los estallidos hostiles, estos son definidos como "la acción movilizada de acuerdo con una creencia generalizada, que asigna a algún agente la responsabilidad de un estado de cosas poco deseable" ([1963]1995: 21). Como hemos visto, esta característica se haya presente en los estallidos de hostilidad que aquí estudiamos[122]. Sin embargo, en la perspectiva que orienta esta investigación, las creencias operan como mediaciones necesarias para la ocurrencia del suceso pero no definen al mismo. Otro punto que nos distancia de este autor es el carácter que atribuye a estas creencias. Smelser sostendrá que el tipo de creencias que guían los "comportamientos colectivos" difieren de las que se encuentran presentes en otro tipo de comportamientos. En palabras del autor: "implican la creencia en la existencia de

[121] Conviene destacar que, tal como se mencionó en el capítulo precedente, los motines de subsistencia estudiados por Thompson trascienden la lógica del castigo. Las acciones de la muchedumbre que investiga el historiador tienden a pendular entre la imposición y la persuasión, en la búsqueda de un claro objetivo que es regular el precio del pan: "La acción central en este modelo no es el saqueo de graneros ni el robo de grano o harina sino el acto de "fijar el precio"" (1979: 100). En nuestra investigación no hemos encontrado indicios de que esta característica se encuentre presente en las acciones estudiadas. En nuestro caso, a diferencia de los motines de subsistencia del siglo XVIII en Inglaterra, la acción de los pasajeros de trenes urbanos tiene como meta más relejar las tensiones, aplicando un castigo a quien se identifica como responsable, que buscar conscientemente una transformación que resulte beneficiosa a sus intereses.

[122] Un buen ejemplo sobre el rol movilizante o desmovilizante que pueden tener las creencias o representaciones sobre los hechos, lo encontramos en el estudio de caso de Castelar. En dicho episodio una pasajera que viajaba en el tren que se detuvo frente a los galpones de la estación de Castelar a las 6:45hs. de la mañana, y que pasadas casi dos horas de la interrupción del servicio continuaba junto a otros pasajeros a bordo de la formación, realizaba el siguiente relato en comunicación telefónica con un canal de televisión que se encontraba cubriendo los hechos: "Este momento desde donde estamos nosotros [sentados a bordo de la formación detenida] no vemos caminar la gente, porque los que se tenían que ir se fueron y quedamos los que, por así decirlo, seguimos creyendo. Y bueno, si uno está pagando un servicio espera que ese servicio cumpla, ¿no? (Canal Todo Noticias, 4 de septiembre, 8:41-8:48hs.)

fuerzas extraordinarias que funcionan en el universo (…) [y por tal razón las caracterizará como] creencias generalizadas que se asemejan a las creencias mágicas" ([1963]1995: 21) y por ende, con un alto contenido de irrealidad. En la perspectiva que orienta esta tesis, los contenidos de "realidad" e "irrealidad" de las representaciones que nutren cada forma de acción deben ser investigados en cada caso específico, en la diversidad de sus participantes. En nuestro caso, lamentablemente carecemos de un registro etnográfico que nos permita conocer las creencias generalizadas que sustentan las acciones en cada etapa de los hechos. Más aún, el que no se formulen metas explícitas ni se objetiven diagnósticos claros de la situación, obstaculiza avanzar en esta dirección. No obstante, como se verá más adelante, los tipos de blancos de los ataques, los testimonios de algunos participantes, los cantos de los manifestantes y los datos de nuestras encuestas, nos permiten hipotetizar la presencia de una serie de representaciones y creencias que funcionan como marco de las acciones:

1. Un marco general en el que el modelo de gestión del servicio es concebido como un buen negocio de los concesionarios del sector, que engrosan sus ganancias con base a los subsidios que reciben del Estado, no mantienen el servicio ni realizan inversiones y privan a los pasajeros de un servicio que funcione con niveles de calidad aceptables[123].
2. La demora o interrupción del servicio como "la gota que rebalsa el vaso", como un momento en que se supera el umbral de lo tolerable en relación a las habituales malas condiciones de viaje.
3. Hay identificación de un responsable. Dominantemente la empresa es sentida y vivida como responsable de la situación (sin distinción entre trabajadores y empresarios). En un caso (Constitución 2010), aparecen otras identidades como gobierno, policía y grupos de trabajadores y/o manifestantes que cortan las vías.
4. El ataque y las demostraciones de disconformidad expresan la posibilidad de mostrar la bronca con la situación, de hacerse oír y/o de castigar a los responsables. Es el momento de la venganza. "Por lo menos que le cueste algo a la empresa" exclamaba un manifestante mientras atacaba a piedrazos los vidrios de un edificio cercano a la estación de Castelar. Quienes se interpongan pretendiendo defender a la empresa también pasarán

[123] En una entrevista con un ex funcionario de la Secretaría de Transporte, este mencionaba en relación a este punto: "¿Entonces la gente por qué explota?, porque la gente sabe que a ellos los están cagando y no obstante hay gente que está haciendo muy buenos negocios. Y bueno, yo me tomo justicia por mano propia". (Octubre de 2012)

a ser percibidos por los manifestantes como legítimos destinatarios de la indignación de los pasajeros.

Finalmente, en este ámbito de relaciones pareciera ser verdad de "Perogrullo" (o de Pedro Grullo si es que este personaje alguna vez existió), el dicho popular que sostiene que "la violencia engendra violencia". Esta relación de correspondencia entre carácter de los contextos y carácter de las acciones, aparece también en la percepción de algunos de nuestros entrevistados. Sólo por citar un ejemplo, ante la pregunta de por qué los pasajeros rompían los trenes, uno de los entrevistados respondió:

> Y hay gente que se prende porque uno está podrido que le pase eso siempre, somos como corderos todos, claro, la masa enardecida origina que uno se pegue, yo mismo he gritado ¡quememos la estación! yo, que no mato una mosca… La gente no está educada realmente, tanto a nivel…, no sé, es que la gente ya tiene un maltrato diario tan grande que actúa de esa manera, otra explicación no le encuentro" (Entrevista a pasajero, estación Haedo, trabajador administrativo, 2007).

Los factores reseñados sirven de base al desencadenamiento de las acciones de violencia colectiva que se estudian en esta investigación, sin embargo, para que los pasajeros apelen a los mensajes de piedra como forma de expresar estos problemas en el espacio público (Merklen, 2000), otras condiciones deberán mediar. Entonces, ¿cuáles son los factores que favorecen el paso de la "bronca" al estallido?

Una propiedad del sistema que opera incrementando las tensiones existentes es la cualidad diferencial del sistema ferroviario de pasajeros del AMBA en relación al resto de los servicios de transporte público de pasajeros. Ante una interrupción del servicio, no existen vías alternas equivalentes de viaje para ser utilizadas. El servicio de trenes urbanos es mucho más barato y más rápido que el resto de los servicios de transporte público. Esta propiedad del sistema de prestación de los servicios de trenes urbanos, -su cualidad de económico y rápido- interactúa con otras propiedades del sistema ampliado de transporte público de pasajeros. La ausencia de colectivos que recorran los trazados ferroviarios y puedan ser utilizados como alternativa de viaje, o la menor capacidad que tiene el autotransporte de pasajeros para absorber la demanda ferroviaria, hace que en situaciones de interrupción del servicio de trenes los medios alternos, cuando existen, tiendan a saturarse y no logren desconcentrar de forma rápida y eficiente la acumulación de pasajeros en el espacio. Estos señalamientos sugieren hipotetizar que la falta de vías alternas equivalentes colabora en que a la acumulación de tensión se le adicione una acumulación puntual por las características propias del sistema de trenes urbanos. Así, los

pasajeros afectados por la alteración del servicio tienden a permanecer, en condiciones extraordinarias de disconformidad, dentro de las instalaciones ferroviarias a la espera de que se reanude el mismo. De este modo, se produce una acumulación y concentración puntual de la disconformidad. Como se verá más adelante, esta propiedad del sistema interactúa fuertemente con la estructura ecológica del espacio propiciando la emergencia de los estallidos.

Además de esta propiedad, existen por lo menos tres propiedades[124] adicionales del sistema que adquieren una importante centralidad en la emergencia de los hechos: mecanismos deficientes de regulación de la tensión, identificación de un responsable por las deficiencias del servicio (como se ha señalado dominantemente es la empresa, aunque bajo ciertas circunstancias otros actores pueden ser destinatarios de esta atribución de responsabilidad) y una estructura ecológica que concentra a los disconformes frente a los "responsables del problema".

La primera de estas propiedades está compuesta por la ineficacia de mecanismos que podrían funcionar como formas reguladoras de las tensiones o disconformidades que emergen entre los pasajeros por las malas condiciones de prestación del servicio. Las mismas se pueden dividir en dos clases[125]. Están aquellas que operan minimizando las tensiones y pueden ser denominadas, específicamente como formas amortiguadoras de la tensión o disconformidad. Funcionan como canales con capacidad para descomprimir el descontento de los pasajeros. En la acepción de Coser (1961) se trataría de las instituciones válvula de seguridad. Potencialmente su existencia puede obstaculizar el desarrollo de la función escalonada entre tensión y manifestación activa de dicha tensión. Estos mecanismos de amortiguación de la disconformidad demoran los efectos derivados del incremento de las tensiones, por lo menos, como señala Buckley, ([1970] 2001), hasta que el valor de dicha variable [en nuestro caso la disconformidad] alcance un cierto punto en el proceso a partir del cual los mecanismos amortiguadores resulten ineficientes.

[124] Las propiedades del sistema quedan determinadas por su estructura y no por sus elementos (García, 2006). Como se verá, las mismas son la resultante del conjunto de relaciones que se encuentran dentro del sistema organizado. En este sentido, constituyen factores intrasistémicos que actúan en la emergencia de los hechos.

[125] La sugerencia de distinción entre controles sociales que operan impidiendo la presentación de estos episodios y aquellos que sólo operan a posteriori de su desencadenamiento, fue tomada de Smelser. Sin embargo, nuevamente en este punto, las distancias entre la perspectiva que aquí se adopta y la que propone este autor, resultan centrales en la explicación de estos episodios. Para Smelser, las "operaciones de control social", constituyen el determinante final de los hechos. Estos controles abarcan a todos los demás determinantes y además, se insertan en una explicación causal cuya lógica es la del "valor agregado", que postula una secuencia definida para la activación de los determinantes. Este modelo es explicado acabadamente en la Introducción de esta tesis en contraposición a la perspectiva sistémica aquí utilizada.

El segundo tipo de mecanismos de regulación de las tensiones operan sólo después de que se ha desencadenado el hecho. Refieren a la operación de las agencias de control y determinan la rapidez, la extensión y las direcciones del episodio (Smelser ([1963]1995: 31). Esta clase de mecanismos es fuertemente dependiente de determinadas condiciones de contorno, en particular, del tipo de política represiva que desarrollen las autoridades en cada momento histórico político, por supuesto siempre que se considere, como uno de los factores principales, que el accionar de las fuerzas represivas no se autonomice de la política de gobierno en ese ámbito.

Analicemos primero aquellos mecanismos que podrían funcionar como formas amortiguadoras de la tensión o disconformidad, previos a que se desencadenen los estallidos.

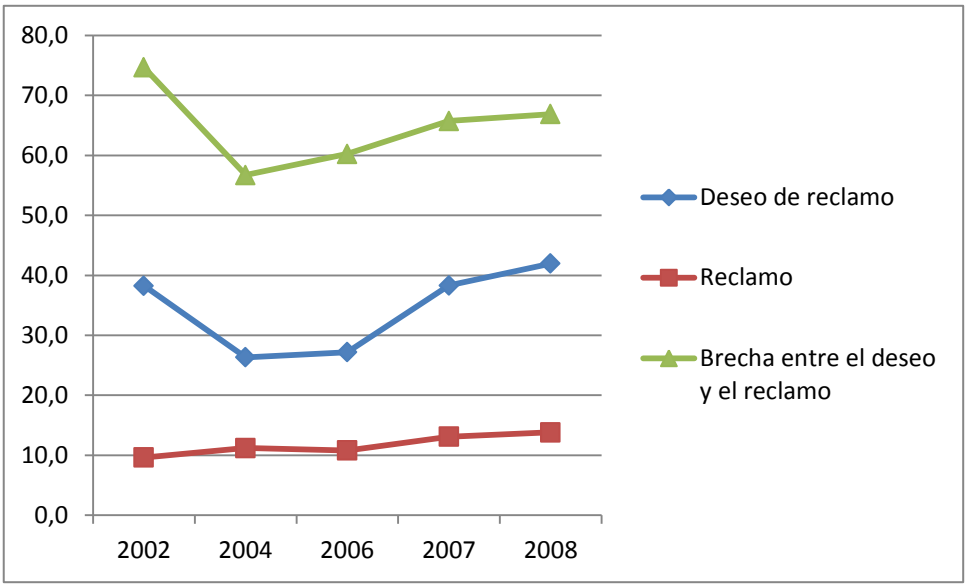
Aunque algunos mecanismos con potencial capacidad de amortiguar las tensiones emergentes son ampliamente aceptados y se les atribuye cierta efectividad, estas valoraciones no se corresponden con el uso de los mismos (Véase Capítulo II, Gráfico N°23). Ya se ha mencionado que uno de los rasgos característicos de los pasajeros de trenes urbanos es la ausencia de una cultura del reclamo formal, lo que sugiere una actitud de ruptura hacia el orden institucional en este espacio social. Recordemos que ante una supuesta conducta violatoria de la normativa del transporte, el diseño institucional existente otorga formalmente a los pasajeros el derecho a reclamar ante la CNRT o directamente ante las empresas operadoras de los servicios regulados, a través del libro de quejas o telefónicamente. No obstante, la generalizada calificación negativa del sistema de prestación del servicio y la amplia aprobación de estos mecanismos de canalización del descontento, dichas evaluaciones no se traducen de forma equivalente en la realización de reclamos por estas vías. Según una encuesta de calidad que realiza todos los años la CNRT, en el año 2002, el 10% de los pasajeros reconoció alguna vez haber hecho reclamos. Este porcentaje aumentó paulatinamente en el período hasta llegar al 14% en el año 2008[126.] Llamativamente, pese al grado de disconformidad con el servicio, la CNRT en ningún momento colocó centros de recepción de denuncias en las principales terminales. Esto podría haber sido un modo de promover una canalización alterna de las tensiones emergentes. Aunque en simultáneo, una acción de este tipo, hipotéticamente hubiera dejado a este organismo

[126] A diferencia de la encuesta realizada por la CNRT, nuestra encuesta a pasajeros habituales, realizada en horarios de flujo intenso, muestra para 2007 una proporción mayor de pasajeros que hicieron reclamos (23%). En nuestra hipótesis, esta diferencia de valores se corresponde con el diferente universo implicado. Nuestros encuestados son pasajeros habituales –no pasajeros en general- que utilizan el servicio en horarios de mayor flujo en los cuales las deficiencias del servicio afectan a un mayor número de pasajeros. En nuestra hipótesis estos elementos explicarían la mayor propensión a la realización de reclamos.

más expuesto a los hechos de disconformidad de los pasajeros, pudiendo convertirse en blanco de la disconformidad de estos. Asimismo, como se ha mostrado en el capítulo precedente, no obstante el ser mayor la cantidad de reclamos asentados en el libro de quejas de las estaciones, dicha magnitud es muy baja en relación a la cantidad de pasajeros transportados por la red ferroviaria.

De la falta de utilización de estos canales institucionales de procesamiento de las disconformidades no debiera inferirse una ausencia de deseos de reclamar por parte de los pasajeros. Sucede que, como es habitual, no todos los deseos se traducen en una acción dirigida a la búsqueda de su satisfacción. En el caso de los pasajeros de trenes urbanos, si bien la proporción de reclamantes aumenta durante los años signados por la Emergencia Ferroviaria, siempre permanece muy por debajo de aquellos que reconocen haber tenido el deseo de reclamar. La brecha de reclamos deseados pero no realizados varía entre el 75% y el 56% de los pasajeros. Como puede observarse en el gráfico que se presenta a continuación, los momentos más significativos son al principio del período, producto del alto peso del deseo de reclamar combinado con el índice más bajo de reclamos efectivos y en el 2007-2008, momento de recrudecimiento de los ataques, cuando la brecha se amplía por el deseo de reclamo en un contexto de paulatino incremento de los reclamos formales efectivos. Corresponde destacar que la evolución de la brecha entre reclamos deseados y efectivamente realizados, se encuentra asociada positivamente a la evolución del deseo de reclamo, para todo el período, no ocurriendo lo mismo con los reclamos realizados.

GRÁFICO N°27: Evolución del porcentaje de pasajeros con deseo de reclamo, reclamo efectivizado y brecha entre deseo y reclamo efectivizado[127] (2002-2008).



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Calidad. 2002-2008.
Nota: Se carece de datos para los años 2003 y 2005.

¿Qué media entre la disconformidad con la prestación del servicio, el deseo de reclamar y, finalmente, la efectivización del reclamo? Diversos factores pueden aquí ser señalados, entre ellos la normalización de la situación y los sentimientos de resignación mencionados al comienzo de este apartado, las predisposiciones individuales a reclamar, el nivel de conocimiento de la forma de reclamar, la efectividad atribuida al reclamo y con relación a ésta, el balance del valor de la inversión de tiempo y/o recursos que presupone su efectivización.

El nivel de conocimiento de los pasajeros de los mecanismos de regulación y de las formas de reclamo, es un prerrequisito para el ejercicio institucional de sus derechos. Este conocimiento parece partir de puntos muy bajos e ir incrementándose en el período. Alrededor del 65% de los pasajeros admitían no conocer cuáles eran las formas de reclamar en 2002. Dos

[127] La variable "deseo de reclamo" indica el porcentaje de encuestados que tuvieron deseos de reclamar, dividido la cantidad de encuestados menos, quitando aquellos que se ubicaron en las categorías "no sabe/no contesta". La variable "reclamo", es el porcentaje de los que efectivamente reclamaron dividido el total de los encuestados, menos los casos "no sabe, no contesta". Finalmente, la "brecha entre el deseo y el reclamo", es la diferencia entre el porcentaje de los que no reclamaron sobre el total de los que tuvieron deseos de reclamar.

años después, este porcentaje disminuyó al 40%[128]. No obstante, en todas las encuestas realizadas entre 2002 y 2008 son más los pasajeros que desconocen que aquellos que conocen la existencia del ente regulador (CNRT).

En paralelo a este desconocimiento, según los períodos de relevamiento, hemos registrado que los pasajeros atribuyen una baja o moderada efectividad a los mecanismos institucionales de procesamiento del conflicto. Así, en 2007, más del 70% no confiaba en que los entes reguladores de los servicios públicos sirvan para resolver los problemas de los pasajeros (Encuesta Taller CS: 2007). Mientras que en 2010, al cierre del período de este estudio, el 41% consideraba nada efectivo el reclamo en el libro de quejas o ante la CNRT, el 36% mencionaba que "servía para algo" y sólo el 23% la consideraba muy efectiva. Sin embargo el 70% la aceptaba como forma de reclamo (Encuesta TCS: 2010). En otras palabras la forma es, en la perspectiva de los pasajeros, mucho más legítima que efectiva. Se desprende entonces que los canales existen pero no viabilizan adecuadamente las demandas.

En nuestra hipótesis, este funcionamiento institucional deficiente conlleva a una acumulación estructural de tensión. El mecanismo no funciona como amortiguador en la medida que no logra canalizar eficazmente las tensiones existentes. La falta de expresión institucional de esta tensión conducirá no sólo a su acumulación, sino también a que esta fluya en busca de otras formas de expresión. Ya se ha tratado con suficiente detalle en el capítulo precedente, cómo la ausencia de un repertorio de reclamo entre los pasajeros para ser aplicado en este ámbito social, los coloca en una situación de profunda indefensión, a la vez que abre un espacio a la instalación de los ataques como forma de relajamiento de las tensiones. En la perspectiva de esta tesis, se considera que la ausencia o deficiencia de instituciones válvula de seguridad propicia la emergencia de estos hechos de violencia colectiva. Pues la emergencia de los mismos no se considera aquí como resultante excluyente de tensiones extraordinarias, sino que es la combinación entre estas y el vacío de alternativas, el que opera a favor de su ocurrencia[129]. Así, la

[128] El dato importante es el porcentaje de aquellos que reconocen que no conocen cuales son las formas existentes para la realización de reclamos, pues aún entre aquellos que afirman conocerlas –por el modo de registro en la encuesta- pueden en la práctica no tener conocimiento de los canales de reclamo.

[129] En la hipótesis de esta tesis, la interpretación de los factores que pueden coadyuvar a la emergencia de estos hechos se aleja de las concepciones mecanicistas de tipo estímulo-respuesta. Siguiendo a Crossman, citado en Buckley, compartimos que "en lugar de un estímulo que provoca una reacción cuando se sobrepasa cierto umbral, pensamos ahora más bien en términos de una señal (…) que suministra la información necesaria para elegir una respuesta" ([1970] 2001: 147). La formulación refiere a toda conducta humana intencional de la cual forman parte los comportamientos que aquí estudiamos. El rasgo que sobresale en las situaciones que coadyuvan a la emergencia de los hechos de violencia colectiva es que si una señal implica un conjunto de alternativas, entonces justamente la

ausencia o ineficacia de mecanismos reguladores de las tensiones, al restringir las posibilidades de acción de los pasajeros, operará a favor de la emergencia de los hechos. La acción directa y en particular los estallidos de hostilidad de los pasajeros, expresarán esporádica pero recurrentemente, lo que las instituciones no logran canalizar.

En los episodios estudiados, a la ineficacia de los canales existentes de relajamiento de las tensiones, se suma un cierre repentino de los mismos pues, en todos los hechos –exceptuando el de Constitución en 2010 que tiene otra lógica de desarrollo- el personal de la empresa desaparece[130]. En contextos de interrupción de los servicios, esta característica aumenta la incertidumbre y la bronca de los pasajeros. En el caso de Castelar, los pasajeros permanecen largos minutos encerrados en las formaciones sin conocer las causas de la interrupción del servicio, lo que da lugar a situaciones de pánico[131] que aumentan la tensión entre estos. Cuando logran bajar del tren y luego de una caminata por las vías llegan a la estación. Allí tampoco hay empleados a la vista que den alguna información sobre lo que está sucediendo. Como señala Smelser, el cierre repentino de canales para expresar el descontento con la situación, puede funcionar también como un factor precipitante de los estallidos de hostilidad, pues la interacción entre tensión y cierre de vías de protesta genera una situación que se convierte rápidamente en violencia ([1963]1995:259).

Con relación a lo anterior, cuando en situaciones de alteración de los servicios las empresas brindan alguna información a los pasajeros, la misma suele contribuir negativamente a la regulación de la tensión. La "información" es un factor que bien usado puede servir como amortiguador de situaciones de tensión, sin embargo la misma es calificada negativamente por los encuestados. En 2007, en nuestra encuesta a pasajeros habituales de horarios de mayor flujo, registramos que alrededor del 65% consideraban que la información brindada por las empresas ante demoras, interrupciones o inconvenientes en la prestación de los servicios era "mala" y sólo un 6,5% "buena". Asimismo, en la crónica de los hechos existen situaciones de manejo deficiente de la información. El caso más grave se da en el del episodio de Constitución ocurrido en mayo

---

restricción o ausencia de las mismas, propiciará la emergencia de estos hechos. Aún más, veremos más adelante que los ataques se convertirán en una forma de acción a ser replicada ante situaciones análogas, conformándose como una alternativa de acción frente a situaciones que dan lugar a sentimientos de intensa disconformidad.

[130] Este rasgo constituye una constante en las situaciones en las cuales las perturbaciones del sistema afectan la continuidad de los servicios, pues como se ha planteado en otra parte de esta tesis, los trabajadores de las empresas recurrentemente se convierten en víctimas del ataque de los pasajeros siendo uno de los principales destinatarios de la bronca de estos.

[131] Smelser ([1963] 1995) señala que las situaciones de miedo pánico pueden ser un factor desencadenante de los estallidos hostiles.

de 2007, en el cual la empresa avisa por altoparlantes que un tren está pronto a salir y produce el desplazamiento de los pasajeros desde la formación que se encontraba varada hacia la que estaría en condiciones de iniciar el recorrido. Este hecho destensa momentáneamente la situación, pero finalmente esta última formación no sale y potencia la disconformidad de los pasajeros coadyuvando al inicio de los incidentes. En el hecho de Constitución en 2010, también interviene este factor del rol de la información, pero aquí, como la estación se encuentra cerrada y la lógica del episodio se desarrolla principalmente, no como confrontación entre pasajeros y empresa sino entre pasajeros y policía, quienes informan a los pasajeros son los medios de comunicación. En tanto no existió ninguna información oficial sobre el horario en el que el servicio sería restablecido, los medios informaron sobre este tema de un modo bastante errático. Por momentos decían que los trenes volverían a funcionar cuando se levante el corte, lo que en nuestra hipótesis puede haber coadyuvado a que muchos pasajeros permanezcan en las inmediaciones de la estación a la espera de que el hecho se consume. Aún cuando el estallido había sido contenido y todavía había muchas personas alrededor de la estación, un reportero anunciaba que el servicio se restablecería a las 24hs. y un minuto después, señalaba que sucedería a las 3 de la mañana (Canal Todo Noticias, en vivo, 21:15hs.).

La falta de información, o cuando la hay, la información poco confiable,, actúa tanto indirectamente como de forma directa en la configuración de los estallidos. Lo hace del primer modo incrementando las tensiones existentes y directamente cuando por la mala información o ausencia de esta, la oficina de informes se convierte en blanco del ataque de los pasajeros.

Por último, la posibilidad de aparición de los estallidos -como cualquier hecho de violencia ilegal- guarda relación con la presencia y disposición por parte de las fuerzas de seguridad (Rude, 1978). Durante el período de este estudio, el espacio de realización del servicio de trenes urbanos no contó regularmente con fuerzas policiales preparadas para detener o disuadir situaciones de violencia colectiva. Si bien existe en todas las estaciones presencia policial, de Gendarmería o de fuerzas privadas legitimadas por el Estado para esta tarea, dicha presencia existe en función de prevenir y actuar frente a ciertos ilegalismos. La ocurrencia de distintos episodios de violencia colectiva y en particular, el ataque de pasajeros a empleados de las empresas generó, en más de una oportunidad, que durante el período de este estudio sindicatos

del sector instrumentaran distintas medidas de fuerza en reclamo por mayor seguridad[132]. Como resultado de estas medidas fueron incorporados mayor cantidad de efectivos para custodiar las estaciones, sin embargo, su reducido número en relación a la cantidad de pasajeros, no alcanza para disuadir situaciones de desborde masivo. En general, el control social del espacio está centrado en los mecanismos civilizatorios. Estos mecanismos producen la inhibición de la conducta espontánea conduciendo a la autorregulación del comportamiento del individuo en función de las normas sociales (Elías, 1989). El comportamiento que intente vulnerar las normas será obstaculizado básicamente por los mecanismos emotivos y racionales existentes en cada individuo, la amenaza del uso de la violencia por parte del Estado sólo tiende a operar como su reaseguro[133].

Así, en el caso de una interrupción del servicio, la policía suele quedar muy disminuida en términos numéricos frente a la alta concentración de pasajeros, si los mecanismos de autocontención de la tensión fallan, esta fuerza queda en condiciones marcadamente desfavorables. Como señala Smelser ([1963]1995: 284) "el principio de la superioridad de los poseedores organizados de la fuerza en la sociedad no existe siempre en la práctica". En el episodio de Haedo, la existencia simultánea de una importante manifestación en la ciudad de Mar del Plata potenció esta situación, dado que en función de dicha movilización se trasladó un gran número de efectivos hacia la misma, disponiéndose de menor cantidad para reprimir los incidentes.

Este mecanismo de regulación de la tensión, específicamente los controles sociales externos y en particular las agencias encargadas de actuar frente a este tipo de episodios, interactúa además con determinadas condiciones de contorno que pueden, según las

[132] Como ejemplos, el 24 de marzo de 2007, trabajadores nucleados en el sindicato La Fraternidad consiguieron, tras haber paralizado el servicio durante la madrugada de dicha fecha, que el Gobierno se comprometa a aumentar la presencia de la Gendarmería en toda la línea Sarmiento, a cargo de TBA. En esa ocasión se destinaron 30 efectivos adicionales para custodiar las estaciones (Diario La Nación, 24 de marzo de 2007, edición on line). Ese mismo año, en el mes de septiembre, trabajadores de la línea Roca paralizaron el servicio, también en reclamo de mayor seguridad por la misma causa (Diario La Nación, 5 de septiembre de 2007, edición impresa). En nuestra base hemerográfica registramos cuatro acciones de esta naturaleza que se concentran entre marzo de 2007 y septiembre de 2008. Considérese que esos años constituyen el pico más alto del ciclo de ataques. Véase el Grafico N°32, en el Capítulo IV.

[133] Precisamente, como señala Elías (1989), el proceso civilizatorio se desarrolla históricamente en paralelo al proceso de concentración monopólica de la violencia por el Estado. El proceso de concentración de la fuerza -y por ende de pacificación de las confrontaciones sociales- que dio lugar al surgimiento del Estado moderno, desarrolló el proceso de civilización. Esta relación no es sólo parte de la historia, aún hoy ambos procesos guardan estrecha asociación, así podemos observar cómo ante procesos que alteran la presencia de dicho monopolio, por ejemplo, en ocasiones de catástrofes, la conducta civilizada tiende a entrar en crisis.

circunstancias, fortalecerlo o debilitarlo. Pues no sólo es determinante para la aparición de este tipo de hechos una relación numérica favorable a las fuerzas del orden sino también, una determinación del uso de la fuerza. En este sentido, esta propiedad del sistema interactúa con un elemento extrasistémico que es la política represiva del gobierno nacional, siempre que se considere, como ya se señaló, la dependencia de las fuerzas represivas respecto de aquél. Se trata aquí exclusivamente de cómo operan las agencias de control social. Más adelante se volverá sobre este punto cuando se analicen las interacciones del sistema con sus condiciones de contorno.

No obstante y más allá de los condicionamientos señalados, la variable del número, carece de insignificancia. Todos los episodios estudiados muestran que un actuar represivo sin condiciones numéricas y de contexto adecuadas, potencia los hechos más que detenerlos. Por ejemplo, en el estallido de Constitución del año 2007, el intento de detención de un manifestante por un grupo reducido de policías condujo a la generalización de los incidentes produciéndose la quema parcial de la comisaría. En el hecho de Constitución de 2010, la inferioridad numérica de los efectivos posibilitó que los manifestantes accedieran a la estación que se encontraba cerrada. Como se mostrará en el apartado siguiente, todos los episodios terminan cuando junto al incremento del número de efectivos, la intervención policial se da de forma organizada y planificada, esperando el momento oportuno para actuar y apelando a cuerpos de seguridad especializados en la represión de acciones colectivas. En todos los casos esto sucede concomitantemente a que, a causa de la finalización del horario de mayor flujo y también del abandono progresivo del espacio de muchos pasajeros, la concentración de manifestantes se reduce drásticamente.

La estructura de responsabilidad es otra de las propiedades del sistema que en interacción con la estructura ecológica, incide fuertemente en la forma que asumen los hechos. Este factor actúa directamente sobre la configuración de los estallidos al brindar a los disconformes una fuente de tensión sobre la cual ejercer la acción. La existencia de tensiones que no pueden ser controladas por los mecanismos reguladores no provoca de por sí la existencia de las formas activas de disconformidad violenta que aquí estudiamos. Entre otros elementos, estas requieren que se perciba a una identidad como responsable de la situación. Dicho de otro modo, el desarrollo del interés de los pasajeros debe configurar un antagonista, permitiendo el desarrollo de una actitud hostil focalizada, elemento necesario para la emergencia del conflicto. En esta

dirección, un elemento central que favorece la forma en que se canaliza la disconformidad es que existe una estructura de responsabilidad atribuida, en la cual la empresa es representada entre los pasajeros como la principal responsable de cómo se viaja. Ya se ha señalado que esto se verifica en tres de los estallidos de hostilidad estudiados no correspondiéndose con el caso de Constitución en 2010. Analicemos primero como interactúa entonces este factor en los estallidos de Haedo (2005), Constitución (2007) y Castelar (2008)

En el modelo de gestión a partir del cual se efectivizó la transferencia de la explotación de los servicios a operadores privados, la empresa es responsable directa en tanto es la encargada de la explotación del servicio. Pero el Estado Nacional tiene una responsabilidad indirecta sobre esta explotación a través de la CNRT, organismo que debe controlar y fiscalizar el cumplimiento del servicio en condiciones adecuadas[134]. En nuestra encuesta a pasajeros de 2007, las atribuciones de responsabilidad se encuentran en relativa consonancia con la estructura de responsabilidad inicial de las concesiones. Para el 65% de los pasajeros encuestados, el principal responsable de los problemas del servicio es la empresa concesionaria, mientras que un 28% le asigna la responsabilidad principal al gobierno nacional. Prácticamente son marginales las referencias a otras personificaciones como responsables del servicio, los pasajeros y los trabajadores del ferrocarril reciben respectivamente el 4% y el 2% de las menciones[135] (Encuesta TCS: 2007). En nuestra hipótesis, esta atribución diferencial de responsabilidad favorece que sea la empresa la principal destinataria de los ataques de los pasajeros.

Lamentablemente no contamos con criterios de comparación para evaluar si hacia 2010 hubo cambios o desplazamientos en las responsabilidades asignadas por los pasajeros

[134] Esta estructura de responsabilidad se modificó en el año 2008 en las líneas Roca, San Martín y Belgrano Sur, cuando diversas disposiciones de gobierno realizadas en el marco de la Ley de reordenamiento ferroviario, provocaron una reestructuración en la gestión de esas líneas, a partir de la cual las empresas privadas comenzaron a operar a cuenta y bajo responsabilidad del Estado Nacional. Estas modificaciones fueron presentadas en el capítulo primero de esta investigación.

[135] Lamentablemente carecemos de un registro que nos permita captar las razones que sustentan estas atribuciones de responsabilidad en cada uno de los elementos del sistema. Sin embargo, en relación a la hipotética competencia que podrían tener los pasajeros sobre el nivel de calidad con que se prestan los servicios, en algunas entrevistas de campo pudimos registrar menciones referidas a que estos no cuidan o rompen los trenes. La destrucción de estos bienes también ha sido objeto de la crítica de sectores progresistas (Solanas: 2008). Señalan estas críticas, que los pasajeros enardecidos no se dan cuenta o "no saben" que los bienes les pertenecen en tanto son del Estado. Esta concepción comete el error de confundir propiedad estatal con social (Wright: 2008). El carácter de clase del Estado, junto a la forma específica de apropiación privada sobre el servicio, hace que los bienes objetivamente no les pertenezcan. La falsa conciencia es la del progresismo ciudadanizado que reduce las relaciones de producción a las relaciones jurídicas y soslaya el carácter social operante de la ciudadanía. Dicho de otro modo, los pasajeros se comportan con los objetos que no les pertenecen como si no les pertenecieran ¿Por qué habrían hacerlo de otro modo? (Pérez y Rebón, 2012).

encuestados. No sólo las muestras no son representativas, sino que la formulación de la pregunta difiere entre ambos registros, situación que claramente incide en las respuestas de los mismos. En 2007 se preguntó a los pasajeros ¿Quién considera Ud. que es el principal responsable de la calidad en la prestación del servicio?, mientras que en 2010, la pregunta se dirigió a captar grados de responsabilidad (mucho-algo-nada) para cada uno de los elementos del sistema: empresa concesionaria, gobierno nacional, trabajadores y pasajeros. Como resultante más destacada de esta forma de aplicar el instrumento de registro, encontramos que las atribuciones de responsabilidad a trabajadores y pasajeros son considerablemente más altas que en 2007, siendo la de estos últimos mayor que la de aquéllos. Así, el 22,8% de los encuestados consideran que los trabajadores tienen mucha responsabilidad por la calidad del servicio, el 47,5% algo y el 26,9%, nada. Por su parte, quienes asignan responsabilidad a los pasajeros superan el 75%, siendo el 33,3% los que les atribuyen mucha responsabilidad y el 42,9% algo de responsabilidad. Por su parte, cabe destacar que tanto la empresa como el gobierno nacional siguen siendo, en la representación de los pasajeros encuestados, los principales responsables por la calidad de los servicios. El 92,6% de los encuestados le asigna responsabilidad a la empresa (68,2% mucha y 24,1% algo), y el 84,6% al gobierno nacional (para el 59,7% tiene mucha responsabilidad y para el 24,8% en algo).

Antes de seguir con el análisis de los factores intervinientes en la producción de los estallidos, volvamos al episodio de Constitución en 2010, donde la estructura de responsabilidad presente en el hecho difiere de los otros episodios estudiados. Ya se ha mencionado que la estación se encontraba cerrada y que la interrupción del servicio no se debió a un desperfecto técnico. En consonancia con esta situación, empresa, manifestantes-trabajadores, gobierno y policía, fueron los principales destinatarios de la bronca de los pasajeros, pero dada la presencia física de estos últimos y la ausencia física de aquéllos, el ataque se dirigió principalmente contra las fuerzas de seguridad, si bien también hubieron destrozos en la fachada de la estación terminal y algunos locales que se encontraban en el interior a los que tuvieron acceso los manifestantes.

Relacionada a esta estructura de responsabilidad y en interacción con ella, otra propiedad del sistema que viabiliza la forma específica que asumen estos hechos es la estructura ecológica del servicio ferroviario. Dicho concepto refiere al modo como se organiza el espacio de realización del servicio. En primer lugar, el servicio, sobre todo en los horarios de mayor flujo, concentra alto número de pasajeros en espacios relativamente limitados como formaciones y

estaciones, en condiciones que hacen posible el contacto cara a cara, con lo cual, ante cualquier inconveniente, la comunicación y articulación entre los pasajeros encuentra menores dificultades de ser realizada. Más aún, las interrupciones que sirven de hechos precipitantes de los episodios analizados, aumentan la masividad de esta concentración, pues los pasajeros siguen arribando a las estaciones incapaces de saber de antemano –por lo menos durante los primeros momentos- que los servicios se encuentran cancelados. Nuevamente el episodio de Constitución en 2010 difiere en este punto de los anteriores, pues recordemos que la estación se encontraba cerrada. Sin embargo, los pasajeros se aglomeraron en las inmediaciones de la estación, principalmente en el frente de la entrada principal, lo cual también favoreció la comunicación entre estos, tanto el intercambio de expresiones verbales de disconformidad como la identificación de responsables y finalmente, el que muchos se sumaran a las acciones de violencia protagonizadas inicialmente por un grupo reducido de jóvenes. Pues, como señalaba un entrevistado, ante circunstancias que generan importantes niveles de tensión negativa, "la masa enardecida origina que uno se pegue".

Considérense los siguientes guarismos que permiten una imagen más acabada del grado de concentración de pasajeros al que se hace referencia:

El estallido de Haedo en el año 2005 ocurre cerca de las ocho de la mañana. Según datos de Intrupuba para el año 2007, entre las 6:30 y las 9:00hs., ingresaban a la línea Sarmiento entre las estaciones Moreno y Haedo[136], 45.377 pasajeros y salían en ese tramo un total de 15.952. De modo que, considerando que el hecho sucedió cerca de las 8 de la mañana, puede estimarse, si se considera que el mayor flujo es entre las 7 y las 8hs.., que en ese horario se habían acumulado en dicha estación entre 15.000 y 20.000 pasajeros en condiciones extraordinarias de disconformidad.

Siguiendo un orden cronológico, el siguiente episodio tuvo lugar en la estación de Constitución en el año 2007, aproximadamente a las 18:00hs. Desde las 17hs., los servicios se encontraban interrumpidos. Siguiendo con las datos construidos por la misma fuente, para el 2007 ingresaban a la estación terminal de Constitución, en el horario de 15:30 a 18:00hs., 38.298 pasajeros y salían de la misma 14.573. En este hecho es importante el número de pasajeros salientes pues serán los miles que quedarán varados metros antes de llegar a la estación y luego de una larga espera deberán bajar de la formación y caminar hacia la estación terminal. Si se considera que el horario comprendido entre las 17hs y las 18hs concentra la mayor cantidad de

[136] La secuencia de estaciones en dirección a Once es la que sigue: Moreno, Paso del Rey, Merlo, San Antonio de Padua, Ituzaingó, Castelar, Morón y Haedo.

pasajeros, podemos hipotetizar que al igual que en el caso anterior, confluyen entre 15.000 y 20.000 pasajeros[137].

Para el estallido de Castelar que tuvo lugar el 4 de septiembre de 2008, podemos considerar guarismos similares a los del hecho de Haedo pues se desarrolla también cerca de las 8:00hs.

Finalmente, en el episodio de Constitución en 2010, es más difícil estimar el número de pasajeros que habrían confluido en la estación terminal, pues el servicio se encontraba interrumpido desde las 12:00hs., y el hecho se inició cerca de las 18hs. En ese sentido debe considerarse que muchos pasajeros, conociendo la situación de antemano, se volcaron hacia otros medos de transporte alternativos, antes de dirigirse hacia la estación terminal. Aunque también es posible hipotetizar, y algunas imágenes y comentarios de pasajeros captados por diferentes medios de prensa durante el desarrollo de los hechos parecen apoyar este supuesto, que también gran cantidad de pasajeros se dirigieron a la estación con la expectativa de que los manifestantes que cortaban las vías habían levantado la medida de fuerza y el servicio había sido reiniciado. Por lo demás, debe tenerse presente que, en condiciones normales, hacia 2007 más de 38.000 pasajeros ingresaban a la estación terminal de Constitución entre las 15:30hs y las 18:00hs. Aun suponiendo que un gran número se volcó hacia otros medios de transporte, la cantidad resulta de una importante magnitud.

Más allá de la imposibilidad de arribar a un número que permita determinar con exactitud la cantidad de pasajeros que se concentraron en los espacios de realización del servicio en los días y horarios en que se produjeron los hechos, está claro que se trata de miles, más de 15.000 seguramente en todos los episodios estudiados, pues los mismos se iniciaron, como se ha visto, en los horarios de mayor flujo: Haedo y Castelar, cerca de las ocho de la mañana y los estallidos de Constitución, alrededor de las seis de la tarde. Pero a su vez, y este constituye un dato de mayor importancia, esta alta concentración de pasajeros se produce –exceptuando como ya hemos mencionado el caso de Constitución en 2010- en condiciones de acceso directo a bienes y personas identificados con la empresa. Ciertos objetos - la oficina de informes, las boleterías, la estación, el tren- y ciertos individuos –el maquinista, los empleados de las oficinas de informes, los boleteros, el guarda, los empleados en general- son identificados por los pasajeros como "la empresa".

[137] El saldo exacto entre pasajeros salientes y entrantes es de 23.725 pero para toda la franja horaria.

Como ya ha sido señalado anteriormente, la relación entre los destinatarios de la acción y las situaciones desencadenantes no es azarosa, tiende a existir una asociación. Pero más allá de que existe una asociación y por ende una racionalidad en juego, corresponde preguntarse por el carácter de la misma en la atribución de responsabilidades. Como ya se ha señalado en el segundo capítulo de este trabajo, en este punto resultan sugerentes las investigaciones de Jean Piaget en torno al desarrollo de las concepciones morales. El llega a distinguir, como casos extremos, dos actitudes morales: la responsabilidad objetiva que juzga los actos según su resultado material y que es comunicable y colectiva y la subjetiva que tiene en cuenta sólo las intenciones y es estrictamente individual. En varios de los estallidos pareciera hacerse presente el primer tipo de actitud moral. Muchas veces el empleado es agredido aún cuando no ha existido un conflicto previo con él y se le atribuye la responsabilidad por la alteración del servicio sin tener en cuenta su posición en la empresa. Pareciera que la intensificación emotiva de carácter negativo desencadenada por la situación provocara, en algunos pasajeros, un predominio de esta actitud moral. No obstante, esta hipótesis no es plausible de ser puesta prueba con los datos disponibles. En ocasiones, el malestar con los trabajadores empalma con conflictos y situaciones anteriores. Como ejemplo, se ha mencionado previamente que en el episodio ocurrido en la estación Castelar, un grupo de disconformes atacó las oficinas de la base Castelar situada entre las estaciones de Castelar e Ituzaingó. En dicho sitio se destruyeron y saquearon bienes pertenecientes a los trabajadores. Ya se ha señalado que, según informantes clave, existía malestar previo entre los pasajeros porque en ocasiones los trabajadores detenían la formación en dicha localización para permitir el ascenso y descenso de trabajadores a la misma. También se ha mencionado en el capítulo II de este trabajo, que las acciones de lucha llevadas a cabo por trabajadores que suelen afectar la continuidad de los servicios y en consecuencia a los pasajeros, son consideras injustas por un número nada despreciable de encuestados. Nuestra encuesta de 2010 también releva una importante atribución de responsabilidad a los trabajadores del servicio por la calidad con la que se presta el mismo.

Vemos entonces que, la identidad percibida como fuente de las tensiones se encuentra accesible a la acción de los disconformes. La proximidad física de grandes números de individuos en estados de alta tensión, en contacto directo con quien es concebido como la fuente principal de

esa disconformidad, constituye una situación que potencia la posibilidad de configuración de una masa[138] de ataque.

Hay una característica adicional, propiedad del subsistema de los pasajeros de trenes urbanos que en la hipótesis de esta tesis incrementa las posibilidades de configuración de una masa de ataque. Como se ha desarrollado en el capítulo precedente, en primer lugar, el grupo humano que utiliza el tren como medio de transporte posee un muy bajo grado de estructuración interna para intervenir en lo que a las condiciones del servicio concierne. La falta de organización y la ajenidad en relación a las condiciones en que se presta el servicio, ligada a la ausencia de un repertorio de confrontación para ser utilizado ante situaciones de alta disconformidad, se destacan como rasgo. Asimismo, la mayoría de los pasajeros son individuos que forman parte de los sectores más bajos de la estructura ocupacional y también, con bajos niveles de educación formal. Como rasgo general, se trata de trabajadores que se desempeñan en los sectores menos calificados de la economía, principalmente en ocupaciones de servicio doméstico las mujeres y de la construcción y vendedores de comercio los hombres. También hemos podido registrar que la mayoría de los pasajeros presentan una actitud de ruptura hacia el sistema institucional, moderada si se tienen en cuenta las valoraciones de los encuestados en relación a los mecanismos institucionales de procesamiento de los conflictos y extrema, si se atiende al uso de los mismos. Pero además, si se considera la participación de los pasajeros encuestados en reclamos colectivos, más allá del ámbito del ferrocarril, -que ya hemos visto que es muy bajo cuando no, nulo- un dato sobresaliente es la importante distancia entre quienes alguna vez han participado de una acción colectiva y quienes nunca lo han hecho, según la calificación de la ocupación utilizada como un indicador proxy del lugar que ocupan los entrevistados en la escala de estratificación social. Los encuestados de menor calificación laboral, en su mayoría (77,3%) nunca han participado de un reclamo colectivo. ¿Y quiénes son los de menor calificación laboral? Son la mayoría de los pasajeros de trenes urbanos.

Esta profunda indefensión de los pasajeros expresada en la ausencia de una cultura de lucha, como en la falta de herramientas para actuar frente a las situaciones que provocan altos niveles de disconformidad, es, en la hipótesis que aquí se sostiene, un elemento central para

[138] Con el concepto de masa se hace referencia a un agrupamiento de individuos cuya unidad le viene dada por el hecho de que estos se encuentran en una interacción tal que pueden reaccionar, o reaccionan, de una forma más o menos homogénea y simultánea, ante un estímulo común o según un interés compartido. Conviene aclarar que el uso que se hace del concepto en este trabajo, no encuentra puntos de contacto con la teoría freudiana de la irracionalidad que caracteriza al individuo cuando este se encuentra en situación de masa.

comprender que los ataques se conviertan en una vía de relajamiento de las tensiones y que se atribuya a los estallidos una relativa efectividad para incidir en la forma de prestación de los servicios.

No obstante los factores reseñados, un interrogante clave se instala en este punto del desarrollo del argumento ¿Qué otras condiciones deben mediar para que la respuesta de los pasajeros frente a los hechos que funcionan como precipitantes inmediatos, asuman la forma de estallidos de hostilidad? ¿Qué otros elementos posibilitan que los ataques contra objetos y/o personas identificados con las empresas, sean la forma de acción nodal de estos episodios? Para abordar estos interrogantes es necesario instalarse en otra escala de observación y referir a la presencia significativa de un factor externo al sistema de prestación del servicio en la configuración de los estallidos. Observar cómo dicho sistema interactúa con determinadas condiciones de contorno que, bajo ciertas situaciones como las referidas, provocan perturbaciones entre cuyas muestras más extremas se encuentran los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del servicio. En la hipótesis que se sostendrá, un elemento central en la emergencia y desarrollo de los estallidos es la existencia, en parte de los pasajeros del servicio, de culturas de lucha que incorporan a la acción directa entre sus herramientas de expresión.

3.2 Factores extrasistémicos favorables a la producción de estallidos

Numerosos estudios sobre las formas de la conflictividad social en Argentina durante el primer decenio del siglo XXI, (Schuster, F. y equipo, 2006, Rebón, Antón, 2007; Cresto, Quintana y Rebón, 2008, PIMSA, 2002-2008) han dado cuenta de la instalación –aunque con variaciones según el período que se considere- de una cultura de la acción directa en amplios sectores de la población, como modo de expresar el malestar o disconformidad social derivado de muy distintas situaciones y para la búsqueda de diversos objetivos ¿A qué se debe esta instalación?

La crisis del 2001 implicó un quiebre con las heteronomías preexistentes. Durante la misma, el debilitamiento institucional profundizó la desconfianza en los canales institucionales de procesamiento de la conflictividad y potenció formas de protesta que apelaron a la acción directa como medio de expresión de una diversidad de demandas En este contexto, la protesta social se potenció y emergió un nuevo proceso: la autonomización. Distintos grupos, desprendimientos de diferentes fracciones sociales, pusieron en crisis sus lealtades y obediencias anticipadas,

ampliando sus grados de libertad. Una porción de la ciudadanía dejó de delegar en las autoridades la resolución de sus problemas. Distintas identidades sociales no hallaban en los mecanismos institucionales preexistentes los canales para satisfacer sus intereses. La acción directa entonces, con una fuerte originalidad y creatividad, se convirtió en la forma de expresar la disconformidad social.

En este contexto de crisis de las formas institucionales de procesamiento de los conflictos, se instaló culturalmente, en diversos sectores de la población, una predisposición a la desobediencia anticipada a las mismas. Años después, a pesar de la recomposición económica y –de modo más lento y errático- política, la acción directa se mantuvo en niveles significativos, aunque más bajos que en plena crisis[139]. Esta persistencia de la acción directa se debe en nuestra hipótesis a cuatro factores:

a) La difusión e instalación de la acción directa en sus diversas formas como modo de reclamo en la cultura de lucha de la población.
b) La persistencia de una legitimidad relativamente baja de diversas instituciones. Considérese que hacia 2007, el 35,6% de la población expresaba tener ninguna confianza en la justica, mientras que el 44,9% refería que la misma era moderada. Hacia 2010, estos guarismos prácticamente no sufrieron variaciones. Prácticamente iguales niveles de confianza recibía el Congreso en ambos años y aunque con una mayor confianza relativa, también el Gobierno Nacional se mantuvo con bajos niveles de confianza durante el período considerado[140].
c) Un cambio en la política represiva del gobierno nacional, respecto a la década anterior, tendiente a una limitación del uso de la fuerza con especial atención a su costo humano y político. Cabe aclarar que esta política no siempre se desarrolla, y mucho menos se prolonga, a otras jurisdicciones (CELS; 2012). La misma no ha implicado el fin de las

[139] En el año 2001 la acción directa alcanzó alrededor del 57% de los hechos de lucha. En los años subsiguientes fue descendiendo paulatinamente hasta el 2006 donde representó sólo el 23% de las acciones. En ascenso nuevamente, en el año 2009 alcanzó el 37% de las acciones de lucha. En el transcurso de dicho período también se transformó el carácter social de la acción directa y la composición social de sus protagonistas. Para una descripción de esta evolución consúltese (Antón, Cresto, Rebón y Salgado, 2010).

[140] Hacia 2010, el 32,5% de la población seguía manifestando ninguna confianza en la justicia, mientras que el 45,9% expresaba que la misma era moderada. En relación a las valoraciones sobre el Congreso, en 2007 el 83% de la población manifestaba una confianza moderada o nula sobre esta institución, al igual que en 2010. Por su parte, el Gobierno Nacional recibía una alta confianza por el 28% y 28,7% en ambos años considerados (Salvia, et.al. 2012).

muertes en el campo del conflicto social, mucho menos, de la judicialización de las acciones de los luchadores sociales.

d) Una tendencia por parte de los medios de comunicación a otorgar mayor difusión a la acción directa que a otros tipos de reclamo.

De este modo en nuestra hipótesis, la existencia de una cultura de la acción directa encuentra, en el contexto social y político, condiciones para su materialización (Rebón y Pérez, 2012).

Los pasajeros de trenes no son ajenos a estas tendencias. En nuestra encuesta a pasajeros del año 2007, prevalece una desconfianza generalizada en la acción de diversas instituciones tales como gobierno, justicia, entes reguladores, partidos políticos, iglesia y sindicatos para resolver los problemas de los ciudadanos. Ninguna de las instituciones mencionadas alcanza el 20% de opiniones positivas, en contraste, más de la mitad de los encuestados considera a la "autoorganización de la gente" una forma adecuada para resolver sus problemas. Guarismos similares fueron registrados en nuestra encuesta a pasajeros aplicada en el año 2010. Asimismo y entre una parte importante de los encuestados, existe una valoración positiva de la acción directa como forma de expresar la disconformidad en otros ámbitos como por ejemplo el laboral. En este sentido casi un tercio de los encuestados consideró legítimas la toma y el paro por tiempo indeterminado (Encuesta TCS: 2007).

Si nos circunscribimos al ámbito del transporte ferroviario de pasajeros y en particular, a la actitud de los encuestados en relación a los estallidos de hostilidad, se destacan las valoraciones de estos en relación al episodio ocurrido en la estación terminal de Constitución el 15 de mayo de 2007. Recuérdese que nuestra encuesta fue administrada a pocos días de sucedido el mismo.

En primer lugar, sobresale como dato una generalizada legitimidad con el motivo por el cual se inició el hecho. Más del 80% de los encuestados señaló que compartía los motivos. Sin embargo, esta legitimidad no se trasladó mecánicamente a la forma que los hechos asumieron: el 68% no consideró legítima la forma en que se expresó la disconformidad frente a los problemas del servicio (Encuesta TCS: 2007). Debe registrarse, no obstante, que la aprobación de actos de violencia por casi un tercio de los encuestados constituye una proporción realmente significativa, pues el número de los que participan de los hechos realizando actos de violencia, representan una

limitada minoría de los presentes[141]. En tal sentido, se puede hipotetizar que la forma asume legitimidad más allá del grupo que efectivamente la ejercita. Un indicador adicional que puede ser leído en la misma dirección, es que en todos los hechos, los actos del reducido grupo que ejecuta las acciones más disruptivas, son acompañados por palmas y cantos realizados por grupos mucho más numerosos de pasajeros. En los cuatro episodios puede observarse a centenares de pasajeros arengando a los más activos, entonando cánticos cuando estos logran pequeños actos de triunfo como el repliegue momentáneo de las fuerzas represivas y abucheando a estas cuando avanzan con la determinación de reprimirlos.

Por último, a pesar de que no existe consenso con las formas de las acciones que configuraron el estallido de Constitución en 2007, el 47% de los encuestados consideró que las mismas están dotadas de cierta efectividad para resolver los problemas que afectan al servicio. Esta paradoja de que para muchos la forma sea efectiva pero no legítima, en un contexto en que no parecen existir formas alternativas para expresar la disconformidad, nos convoca a preguntarnos cuál es, entre otras condiciones que posibilitan este tipo de hechos, el umbral de tensión necesario para que se termine participando o apoyando de diversas maneras, una acción que se considera útil aunque no correcta.

Las valoraciones sobre los hechos que hemos podido registrar en nuestra encuesta de 2010, difieren de las anteriores. La aprobación de los estallidos como forma de reclamo de los pasajeros alcanza el 17%. En otras palabras puede postularse un rechazo generalizado como forma de reclamo. Sin embargo y a pesar de la extensión de esta actitud negativa hacia los mismos, casi el 30% de los encuestados consideró que los hechos sirvieron para mejorar el servicio. En dicha encuesta, todas las formas de acción directa propuestas a los encuestados (corte de vías, no pagar boleto y los mismos estallidos) asumían mayor efectividad que legitimidad en la valoración de los encuestados. Por el contrario las formas institucionales alcanzaban mayores niveles de legitimidad que de efectividad. Esta mayor atribución de efectividad que de legitimidad constituye uno de los rasgos característicos de muchas de las formas de acción directa y no se circunscribe sólo a los estallidos. Una reflexión análoga podría realizarse con aquellos que sólo comparten el motivo. Una indignada pasajera nos señalaba ante los hechos de Haedo, "no me parece la mejor forma, pero antes que nada, me parece bien, estoy totalmente en contra de la violencia." Como ha sido señalado, en los hechos, la mayoría de los

[141] Como señala Smelser ([1963]1995) esta es una característica recurrente de los estallidos hostiles.

presentes fluctúa entre ser espectador de los mismos y legitimarlo por momentos con cantos y palmas.

Con base a estos atributos diferenciales que, en el campo de la representación, presentan la acción directa y la acción institucional, es posible hipotetizar un mecanismo clave en la lógica de la acción directa: que en condiciones de alta tensión, la legitimidad pasa a un segundo plano y se procura la efectividad aún a expensas de la legitimidad. La misma existencia de la acción directa señala una tensión entre legitimidad y legalidad (Rebón y Pérez, 2011). No obstante cabe resaltar en este punto, que si bien las valoraciones registradas sobre los hechos pueden estar indicando tendencias o elementos presentes en la emergencia y desarrollo de los mismos, debe tenerse cuidado de no transpolar dichas estimaciones al conjunto de los hechos de acción directa desarrollados por los pasajeros de trenes urbanos en ese ámbito. Pues lo que caracteriza a los juicos morales, implicados en toda atribución de legitimidad, es que al basarse en relaciones de persona a persona sus términos adquieren un carácter insustituible, a diferencia de los hechos legales que se basan en relaciones normativas transpersonales y por lo tanto se caracterizan por el carácter sustituible de sus términos[142]. Es esta característica la que impide transpolar un juicio moral de una situación a otra, aún cuando ambas contengan elementos analógicos.

En suma, existen diferentes grados de valoración de distintas dimensiones relativas a los episodios analizados. La articulación de las diferentes dimensiones nos permite conformar una tipología analítica como acercamiento exploratorio a diversos tipos de actitud hacia los hechos. La actitud positiva individual hacia los mismos varía en un gradiente que va desde el apoyo a sus motivos, pasando por un intermedio en el cual, al apoyo a los motivos se le suma una representación parcialmente positiva -efectiva pero no legítima o legítima pero no efectiva- para finalmente estar aquellos que atribuyen una alta valoración positiva al hecho (apoyan los motivos y consideran la forma legítima y efectiva). La distribución de frecuencias tiende a una curva normal, adquiriendo mayor peso las formas bajas e intermedias de valoración hacia el hecho.

[142] Entre lo moral y lo legal se pueden establecer las siguientes semejanzas y diferencias. En relación a las primeras, ambos campos suponen a) Un poder o heteronomía inicial, con posibilidad de evolución hacia una autonomía gradual y relativa, b) Una sociogénesis resultante de la aplicación y promulgación continua de normas. c) La existencia de relaciones bilaterales imperativo-atributivas. d) La oscilación entre relaciones asimétricas o de jerarquía y relaciones simétricas o de reciprocidad. Sin embargo, la diferencia entre estas esferas de la vida social es que el hecho moral se caracteriza por relaciones de persona a persona, mientras que el hecho jurídico por relaciones entre funciones y de servicio, siendo el respeto moral un sentimiento de orden personal y el reconocimiento del derecho un sentimiento que tiende a franquear las fronteras de la esfera personal para comprometerse en la dirección de lo impersonal. Así, el derecho constituiría el conjunto de relaciones normativas transpersonales de una sociedad, mientras que la moral sería el conjunto de relaciones normativas personales (Piaget, 1977).

Ahora bien, ¿estas valoraciones diferenciales representan diferentes umbrales para la participación de los individuos en los hechos de disconformidad? Nos queda por indagar con mayor rigurosidad cuáles son las relaciones entre juicios de valor teóricos y acción material efectiva. Encontramos un obstáculo adicional en cuanto a las relaciones que se establecen entre el pensamiento verbal y el pensamiento activo o en acto. Esto es, ¿el juicio teórico de los encuestados corresponde al juicio de valor que los mismos realizarían en la acción? Si los encuestados fuesen testigos del hecho sobre el cual se los indaga, ¿lo considerarían de la misma manera? Y a su vez, ¿estos juicios teóricos traducen la práctica real de los encuestados? Un sugerente análisis en esta dirección se encuentra en el texto de Jean Piaget (1983) "El criterio moral en el niño". En este estudio Piaget descubre ciertas correspondencias entre juicios de valor teóricos y práctica efectiva de las reglas. Estas relaciones parecen explicarse por las leyes generales de la toma de conciencia en las que el pensamiento siempre va rezagado respecto de la acción. Ahora bien, ¿esto quiere decir que los encuestados que muestran la valoración positiva más alta hacia los hechos participarían o participaron de los mismos? Una vez más nos encontramos frente a un problema central que nos demanda un alto grado de precaución, dado que al problema mencionado de las relaciones entre conciencia teórica y práctica, se agregan la mediación de otras dimensiones que favorecen que una actitud se transforme en acción. Simplemente, podemos afirmar que al menos en el involucramiento activo en la ejecución de acciones violentas, la alta valoración no es condición suficiente para la participación. Por ejemplo, como hemos podido observar en las filmaciones de todos los hechos estudiados, las acciones violentas son ejecutadas fundamentalmente por hombres, sin embargo, la valoración positiva de los hechos no presenta, en nuestra encuesta, ningún sesgo diferencial por sexo.

No obstante, desde nuestra perspectiva la riqueza de los datos presentados reside en que la valoración del hecho de Constitución, donde más del 50% de los encuestados expresaron una actitud positiva hacia el mismo, nos muestra la existencia de un clima cultural favorable al desarrollo de la acción directa como forma de reclamo.

CUADRO N°20: Distribución porcentual de la actitud frente al hecho de Constitución.

Grado de valoración	% Simple	% Acumulado
Alta	18,4	18,4
Media	34,8	53,2
Baja	29,2	82,4
Nula	17,6	100
Total	100	

Fuente: Encuesta TCS: 2007.

Otro de los factores extrasistémicos que han sido mencionados como intervinientes en la emergencia y desarrollo de los estallidos de hostilidad estudiados en esta tesis, y que constituye una de las condiciones para la difusión de la acción directa, es el contenido de la política represiva desplegada por el gobierno nacional, siempre y cuando, como ya se mencionó, se considere que las fuerzas represivas no se autonomizan de las decisiones dispuestas por aquél. Se trata en este caso, en la acepción desarrollada por Tarrow (1999), de una estructura de oportunidad política que surge de una situación político-administrativa concreta[143], la cual tiende a favorecer la difusión y desarrollo de acciones contenciosas de carácter directo.

Dicha oportunidad consistió en que, durante el período de este estudio existió una política por parte del gobierno nacional selectiva y limitada del uso de la fuerza con fines represivos ante acciones de protesta, teniendo especial atención a la legitimidad social y costo humano de su uso. Como se señala en el Informe del año 2012 sobre Derechos Humanos en Argentina, elaborado por el Centro de Estudios Legales y Sociales, desde el año 2003, el gobierno sostuvo una política orientada a la no represión de la protesta social y a evitar la ocurrencia de nuevos muertos en esos contextos[144]. En la hipótesis que se sostiene en esta tesis, estas tendencias en el tratamiento de las

[143] En su enfoque concreto sobre la estructura de oportunidades políticas, Tarrow desarrolla dos tipos de oportunidades. Están aquellas que surgen de situaciones político-administrativas concretas y refieren al modo como el medio institucional y burocrático canaliza la acción colectiva en torno a ciertos temas. Por otro lado están las oportunidades políticas de grupos específicos, que refieren a las alteraciones en la posición que ocupa el grupo en el entramado social y que pueden afectar las oportunidades que se le ofrecen para la acción (Tarrow, 1999: 73),

[144] No obstante, el mismo informe señala que dichas directivas no fueron acompañadas por una reforma estructural del gobierno de la seguridad que pusiera fin a la delegación del gobierno sobre las propias policías. ¿Sera éste, uno de los factores que ayuden a comprender la mayor cantidad de muertos en contextos de protestas sociales que arroja este período en relación con el anterior? Más allá de quedar abierto este interrogante, el asesinato de Mariano Ferreyra y la represión del Indoamericano, hechos brevemente descriptos al inicio de este capítulo, constituyeron un punto de inflexión sobre el modo como había sido gestionada la seguridad. Posterior a estos hechos fue creado el Ministerio de Seguridad de la Nación.

protestas sociales por parte del gobierno nacional pueden ser consideradas un elemento favorecedor para la emergencia y difusión de acciones de carácter directo y en particular, de los estallidos de hostilidad Podemos apreciar este condicionante en palabras de un efectivo policial que participó en la represión de la estación Constitución, en mayo de 2007.

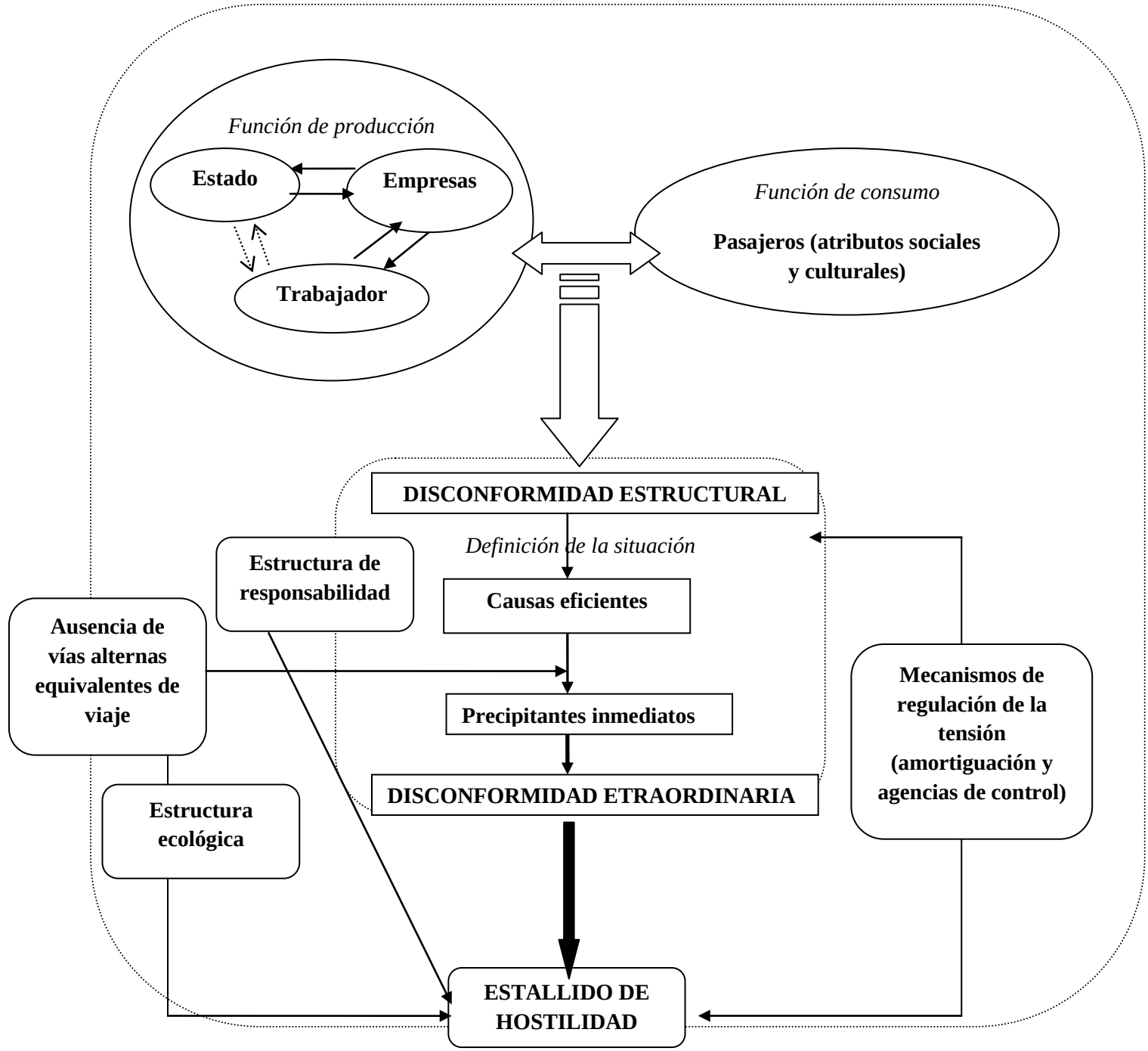
> La policía está atada de pies y de manos, todo porque es todo una cuestión política y donde hay muchos intereses, de que si la policía reprime los medios saquen: "policía reprime a usuarios". Porque no van a decir reprime a un grupo de violentos, sino reprime a usuarios. Eso hoy por hoy al gobierno le hace mal, mucho mal, porque se dice es un gobierno limpio que iba a tratar de no volver al pasado y no llegar a lo que se vivió el 19 y 20 de diciembre

El episodio ocurrido en diciembre de 2010 en la misma estación, constituye el mejor ejemplo de esta condición entre los casos estudiados ya que, en dicha oportunidad, el gobierno nacional ordenó que los efectivos que se encontraban custodiando la estación y aquellos que luego se sumaron para reforzar el operativo represivo, actuaran sólo con palos y escudos protectores, vedando radicalmente el uso de armas, situación que favoreció la determinación de reiteradas embestidas contra aquellos por parte de grupos de manifestantes. Cabe señalar que la lógica de la confrontación en dicho episodio se desarrolló principalmente entre manifestantes y policía.

Recapitulando: La hipótesis que se sostiene es que los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del sistema público de transporte ferroviario son la resultante de la confluencia de un conjunto de propiedades del sistema y de la interacción de este con determinadas condiciones de contorno que propician su emergencia. El esquema que se presenta a continuación grafica las relaciones principales que intervienen en la sociogénesis y desarrollo de los estallidos:

FIGURA N°3: Elementos intervinientes en la sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad de los pasajeros de trenes urbanos.

CONDICIONES DE CONTORNO DEL SISTEMA: Marco político cultural favorable al desarrollo de la acción directa y características del sistema ampliado del transporte público de pasajeros.



La figura anterior esquematiza las siguientes relaciones: Se parte de un sistema en permanente equilibrio inestable, sometido a perturbaciones de distinto tipo (accidentes, paros de trabajadores, demoras y cancelaciones por desperfectos técnicos, etc.) que alteran recurrentemente el espacio de realización del servicio. Como ya señalamos, es la forma en que se organiza socialmente la provisión del servicio la que le imprime un carácter de inestabilidad. Dicha situación provoca una tensión entre función de producción y función de consumo, la cual genera una disconformidad estructural de los pasajeros con las condiciones de prestación del servicio. La disconformidad – en sus distintos niveles- es un elemento que se enmarca en una definición de la situación, en la cual los pasajeros se representan a sí mismos como víctimas de un maltrato. De esta definición se desprende la identificación de un responsable principal por las situaciones vividas como agravios: por lo general será la empresa, aunque otros actores pueden ocupar este rol. La tensión o disconformidad estructural con el servicio se irá incrementando progresivamente días previos a la ocurrencia de los episodios, como resultado de la intervención de determinados factores que funcionarán como causas eficientes de los hechos. El precipitante inmediato funcionará como tal en este contexto, provocando una disconformidad extraordinaria. Será en este marco que determinadas propiedades el sistema coadyuvarán en su interacción a la producción de los estallidos. Mecanismos deficientes de regulación de la tensión, como la ausencia de instituciones válvula de seguridad, incrementarán las tensiones existentes. Del mismo modo operará la ausencia de vías alternas equivalentes de viaje[145], que al interactuar con la estructura ecológica del servicio no logrará descomprimir la masividad de pasajeros, que se mantendrán en los espacios y en condiciones extraordinarias de disconformidad. Esta situación generará las condiciones para la conformación de una masa de ataque, lo que finalmente intervendrá directamente en la forma que asumen los hechos. Del mismo modo actuará la disposición de las fuerzas de seguridad en el espacio, las cuales no se encuentran en los mismos en función de prevenir o actuar frente a estos episodios de violencia colectiva.

En este marco, todo aquel que sea identificado como responsable de la situación será blanco de los ataques. La actitud de ruptura hacia el orden institucional que caracteriza a los pasajeros de trenes urbanos, propiciara la difusión y propagación de los ataques, que asumirán la forma de verdaderos estallidos de hostilidad. Finalmente, condiciones de contorno del sistema

[145] La ausencia de vías alternas se ubica en el mapa conceptual en la zona limítrofe del sistema en tanto implica la relación del servicio ferroviario de pasajeros con el sistema ampliado de transporte público de pasajeros.

como las que se presentan durante el período de este investigación -difusión de una cultura de la acción directa y una política de no represión a la protesta social- propiciarán tanto la emergencia como el desarrollo de los episodios.

4. Los estallidos en acción

Habíamos planteado que a pesar de los factores comunes que intervienen en la emergencia y desarrollo de los hechos, cada uno de los episodios analizados asumía diferentes dinámicas, las cuales estaban ligadas fundamentalmente a los factores precipitantes de los mismos.

Hemos registrado que cada uno de los episodios que se estudian en esta tesis se inicia a partir de diferentes situaciones que funcionan como detonantes. Tal vez sea prudente volver a señalar que los hechos puntuales y específicos que desencadenan la acción son sólo precipitantes, es decir, refuerzan algunos de los elementos generales previamente existentes, provocando la emergencia de la acción. En otras palabras, los factores precipitantes no pueden explicar por sí los hechos, para avanzar en esta dirección necesariamente se requiere vincular a los mismos con los factores generales previamente reseñados. Aclarado nuevamente este punto, pasemos ahora a analizar los estallidos en acción.

Los cuatro episodios se desencadenan a partir de largas demoras o interrupción total de los servicios. En todos los hechos las cancelaciones se generan en los horarios en los cuales hay mayor flujo de pasajeros. Además, estas bandas horarias tienen un flujo caracterizado por una mayor proporción de pasajeros que utilizan el servicio por motivos laborales. Recordemos que para estos pasajeros, las demoras prolongadas suelen acarrear problemas laborales en el traslado "hogar-trabajo". Esto se da en los episodios de Haedo en 2005 y Castelar en 2008. En cuanto a los recorridos inversos, cuando se trata del traslado "trabajo-hogar", (Constitución 2007 y 2010), la alteración del servicio se produce en momentos donde domina el cansancio típico de una jornada laboral concluida. -¡Quiero irme a casa loco!, exclamaba un pasajero en la estación terminal de Constitución el 23 de diciembre de 2010, mientras se desarrollaban los incidentes.

Como se ha señalado previamente, el estallido de diciembre del 2010 difiere de los anteriores en que el episodio de violencia colectiva se inicia con un diferimiento temporal importante, en relación al momento de paralización del servicio. Recordemos que el mismo estaba interrumpido desde las 12hs.y el hecho se inicia cerca de las 18hs. Sin embargo comparte

con los otros hechos, el producirse en el horario de mayor flujo de pasajeros. No obstante, esta distancia temporal, sumada al clima político que signó al país (principalmente por hechos sucedidos en la Ciudad de Buenos Aires) durante ese fin de año y el ataque prácticamente desde el inicio contra la policía que custodiaba la estación, permiten suponer que el episodio fue "armado" en sus inicios. Sin embargo, como ya se señaló, esta posible planificación pudo haber funcionado, en nuestra hipótesis, como un precipitante más. Si en el inicio de los incidentes actuaron grupos con intereses específicos aunque desconocidos, inmediatamente se fueron sumando grupos de pasajeros que se encontraban en las inmediaciones de la estación, lo que finalmente le otorgó un carácter masivo a los ataques.

Las causas de las interrupciones impactarán en el destinatario de la bronca de los pasajeros. Así, mientras que en Haedo, Constitución 2007 y Castelar, la empresa (y todo aquello que se identifique con la misma, incluyendo objetos y personas) será el primero y principal blanco de los ataques, en el hecho de Constitución del año 2010, si bien un grupo de hombres jóvenes intentará romper la reja del ingreso principal de la estación con el objetivo de ingresar a la misma, distintas acusaciones contra el gobierno, los trabajadores que se encontraban cortando las vías y la policía, se oirán desde el inicio del incidente:

> Pasajero 1-¡Esos hijos de mil puta que no me dejan viajar! ¡Son los piqueteros que la presidenta Cristina les paga!
> Pasajero 2- ¡Que vayan a tirar allá a Avellaneda loco, no acá, al pobre obrero que se levanta a las cuatro de la mañana! ¡Mirá como tiran gas!
> Pasajero 3- ¡Es una cosa de locos esto, y ellos cortan Avellaneda, son trabajadores despedidos que quieren ir a planta permanente supuestamente pero nosotros también somos trabajadores, y afectan a un montón de usuarios! (C5N en vivo, 18:00-18:40hs.).

La estructura diferencial de responsabilidad que se manifiesta en el estallido de Constitución de 2010, en comparación con los otros tres estudiados en esta investigación, tiene una clara relación con el factor precipitante del mismo. En las atribuciones de responsabilidad de los pasajeros que pudimos relevar a partir del estudio de caso realizado, claramente aparecen cuatro destinatarios: la empresa que es atacada, el gobierno es responsable por permitir el corte o bien, en las creencias de algunos pasajeros como en la expresión citada más arriba, fomentarlo, aunque tal hipótesis es poco plausible dado el contexto y los motivos que generaron el corte de vías. Los manifestantes-trabajadores son responsables por afectar recurrentemente a los pasajeros y la policía, por reprimir donde "no debería". Como en este hecho el único "responsable" visible para los pasajeros será la policía, la misma se convertirá en principal destinatario de las acciones

de los grupos más violentos y la lógica dominante del episodio se desarrollará con base a una confrontación abierta entre policías y manifestantes.

Las expresiones de los pasajeros en los momentos iniciales de los otros tres estallidos, contrastan notablemente con las anteriores señaladas. En estos, la empresa es la principal destinataria de las acusaciones. A este rasgo se suma que las cancelaciones de los servicios en los tres hechos, provocan que los pasajeros queden varados en el medio de las vías y a distancias considerables de las estaciones. En los casos de Haedo y de Castelar se producen situaciones de pánico provocadas por la aparición de principios de incendio en las formaciones, en ambos casos, las puertas demoran en abrirse provocando ataques de pánico entre los pasajeros. Como ya hemos señalado, según Smelser, en la medida que existan condiciones favorables, las situaciones de miedo-pánico son seguidas por estallidos hostiles. Aquellos que son definidos como responsables del "desastre" que da lugar al pánico se convertirán en los destinatarios de las hostilidades una vez que el pánico mengüe. Estos episodios extreman la producción de un plus de disconformidad.

En paralelo a lo anterior, se acentúan las fallas en los mecanismos de regulación de la tensión. Como rasgo general, los trabajadores de las empresas desaparecen. No hay quien brinde información a los pasajeros sobre las fallas ocurridas en los servicios o el tiempo que deberán esperar para reanudar el recorrido. Cuando esta información existe, fundamentalmente mediante el uso de altoparlantes que informan sobre la partida de nuevas formaciones, la misma es falaz o errónea. Por ejemplo, en el caso de Constitución en 2007 se informa de la pronta partida de formaciones que luego no salen, en Castelar en 2008, se informa que una formación está en condiciones de reiniciar el recorrido, pero la misma llega repleta a la estación y los pasajeros que habían quedado varados no logran subir a la misma. Y en el caso de Constitución en 2010, son los medios de comunicación quienes informan erráticamente sobre el momento que se restablecerá el servicio. Estas situaciones provocan mayor indignación.

La falta de vías alternas equivalentes de viaje colabora en la concentración de pasajeros en andenes, estaciones y formaciones, lo que acentúa la disconformidad con las condiciones de prestación de los servicios. Aún en el caso de Constitución en 2010, encontrándose cerrada la estación desde tempranas horas de la tarde para evitar incidentes en su interior, la gran cantidad de pasajeros que se aglomeran cerca de las 18hs. en las inmediaciones de la estación terminal, es la resultante de la incapacidad del autotransporte de pasajeros de absorber la importante demanda de transporte que existe en esas horas de la tarde. En este último hecho, si bien el gobierno

nacional anunció que pondría micros para trasladar a los pasajeros, no contamos con evidencia de que así haya sucedido, lo que constituye una nueva deficiencia de un mecanismo que podría haber funcionado como amortiguador de las tensiones.

En suma, los elementos reseñados concentran a los pasajeros y en simultáneo, acentúan la disconformidad con la prestación del servicio. Así, el primer manifestante que acometa un hecho de violencia, contará con la disposición favorable o tolerante de muchos otros. Algunos de ellos se sumaran activamente a los ataques. Otros brindarán apoyo moral a los más activos mediante distintas acciones. En este sentido, si en el estallido de Constitución de 2010 no hubiesen participado pasajeros, como señalaba en una entrevista telefónica el secretario de prensa del sindicato La Fraternidad, Horacio Caminos[146], probablemente el hecho no se hubiese extendido tantas horas y "los violentos", hubiesen recibido un repudio generalizado de los pasajeros que se encontraban en las inmediaciones de la estación. Esta falta de repudio permite sostener que la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio, sobre todo su paralización en vísperas de los festejos de Navidad, fue un factor presente durante el desarrollo de los episodios.

En todos los hechos encontramos diferentes tipos de participación que varían con el desarrollo de los episodios. Existe una especie de "división del trabajo" que tiende a ser delineada socialmente. La gran mayoría fluctúa entre la observación y la aprobación de los hechos con palmas, gritos y cantos. En estos se expresa la falta de demanda precisa de los manifestantes. Los mismos fluctúan básicamente entre el mero insulto –rítmicamente ejercitado- a la empresa o a la policía y los cantos habituales contra esta última institución. Este conjunto tiende a tener una composición social similar a la de aquéllos que viajan en los horarios y espacios comprendidos por los hechos. En todos los casos son una minoría quienes participan directamente de las acciones de violencia. Sin embargo, el que sean una minoría no debe llevar a desmerecer el hecho. Como señala Coser (1970), la violencia siempre implica altos costos de participación y su existencia señala graves problemas de funcionamiento de un ordenamiento social. En general, quienes ejecutan las acciones más violentas son hombres jóvenes y adolescentes cuya apariencia remite a los sectores pauperizados de los trabajadores. En el hecho de Constitución en 2010, también se observa desde el inicio a algunos "chicos de la calle" que se enfrentan intensamente

[146] La gente que hizo esto no son pasajeros. Los pasajeros son las personas que se quedaron horas esperando (…) los que generaron eso son los característicos personajes que generan los desmanes (…) los violentos de siempre (…) que también, los violentos no tendrían que convivir con el resto de la sociedad. (Canal Todo Noticias, 23 de diciembre de 2010, 19:40hs.).

contra la policía. Lo que sugiere un aprovechamiento de la oportunidad por parte de estos, que les permite enfrentarse a quien consideran un antagonista principal[147]. En el corte en Castelar la participación es básicamente masculina pero no se reduce a jóvenes sino que involucra además adultos de edades intermedias.

El inicio de los estallidos difiere en cada uno de los hechos estudiados. Aunque en Haedo, Constitución 2007 y Castelar, inicia con ataques focalizados sobre los objetos y personas identificadas con la empresa que se encuentran en el radio de acción de los manifestantes, en los dos primeros la acción de los disconformes chocará rápidamente con la acción de actores institucionales que intervendrán con la intención de controlar la situación y pasarán a ser también, destinatarios de las acciones: policías y bomberos. Estas intervenciones promueven que rápidamente se amplíe el carácter de los ataques pasando, las fuerzas de seguridad, a ser destinatarias de la bronca de los manifestantes. A diferencia de los anteriores, en el inicio de los incidentes en la estación Castelar, los manifestantes no encontrarán una fuerza que los contenga. Durante la primera etapa del hecho, el radio de acción de los disconformes fue una zona de vías sin presencia policial. En este contexto, las acciones de violencia se produjeron durante el recorrido hacia la estación, atacando objetos de la empresa, trabajadores y elementos personales de estos, que los manifestantes encontraron en su camino. En dicho recorrido fueron atacados y saqueados los galpones y la base Castelar. Cuando los pasajeros arribaron a la estación, se produjeron los saqueos –fundamentalmente de las máquinas expendedoras de boletos- y destrozos parciales de la misma.

Los casos ocurridos en Constitución comparten que rápidamente las lógicas de los mismos se convierten en una confrontación abierta con la policía, aunque por distintas razones. Ya se han señalado que el motivo principal en el episodio de diciembre de 2010, fue que la estación se encontraba cerrada, y entre las personificaciones que fueron identificadas como responsables de la situación, la policía era la única presente en el lugar. Por su parte, en mayo de 2007, el rápido accionar de la policía también ocasionó que esta fuerza se convierta en blanco principal, aunque no excluyente, del ataque de los pasajeros. La terminal de trenes de Constitución tiene un elemento fundamental para entender por qué la policía rápidamente es

[147] Si bien no contamos con registros que nos permiten abordar con rigurosidad las condiciones socioeconómicas y culturales de disposición a la acción violenta, en nuestra hipótesis dicha disposición se encuentra en relación con procesos de socialización diferenciales por género, generación, edad y estrato social, que producen distintos niveles de fortaleza en los controles internalizados presentes en cada individuo.

atacada por los manifestantes, es que allí, dentro de la estación, se encuentra la sede de la División Roca de la Policía Federal. Como se puede observar, en gran medida, el espacio concreto de desarrollo de los hechos y la interacción con otros actores incide fuertemente en la dinámica de los mismos.

En relación a los blancos de los ataques de los pasajeros, se ha señalado que fundamentalmente se atacan objetos y personas identificadas con las empresas prestatarias, aunque, tanto en el episodio de Haedo, como en el de Constitución en 2010, se producen ataques y saqueos en espacios que no guardan relación con el origen de los incidentes (fundamentalmente comercios que se encuentran ubicados en las inmediaciones de las estaciones y, en el caso de Haedo, bancos). Estos hechos sugieren hipotetizar que el espacio de los conflictos constituye una oportunidad para la expresión de diversos malestares[148], así como para el aprovechamiento de la oportunidad, tanto de los pasajeros como de distintos sectores que se suman a las acciones de violencia. En el caso de Constitución de 2010, ya se ha señalado que por el contexto político en el que tuvo lugar, la paralización del servicio también puede haber funcionado como estructura de oportunidad para sectores con interés de desarrollar políticamente el episodio.

En este último episodio, la expansión de las acciones desde el comienzo de los incidentes, se debe a que la estación se encontraba cerrada. Sin embargo, cuando los manifestantes lograron destruir la reja principal de la terminal, algunos ingresaron a la misma provocando algunos destrozos en el interior de la estación y en el local de UGOFE, lo que indica una clara relación entre disconformidad y blanco de los ataques. Este estallido sembró muchas especulaciones en relación a una supuesta planificación por sectores que buscaban algún beneficio con su ocurrencia. El amplio diferimiento temporal entre el corte del servicio y el inicio de los incidentes, fue uno de los elementos sostenidos en apoyo de tales hipótesis. Funcionó en el mismo sentido, la presencia de jóvenes que actuaron a cara tapada asistiendo a los manifestantes más activos, por ejemplo acercándoles baldes con bloques de cemento para ser arrojados como proyectiles contra la entrada principal de la estación, o los saqueos y destrozos tempranos de los comercios de la zona. Sin embargo, y aceptando que probablemente haya habido una hibridación de los elementos determinantes del hecho desde el inicio de los episodios, esto no excluye la

[148] Un reportaje realizado ese día por periodistas del diario de Morón a un hombre de 70 años, es elocuente sobre las causas que llevaron a los pasajeros a elegir a los bancos como uno de los destinatarios de las pedradas: "Recién en televisión decían: ¿Por qué la agresividad contra los bancos? Es que son malos recuerdos, los bancos también hicieron mierda a la gente que laburó y se quedó sin sus ahorros, cinco años atrás. Ahora salta la bronca acumulada desde hace un siglo" (Gamallo y Tafuro, 2008).

participación de pasajeros que se sumaron a las acciones nutridos por la disconformidad con el servicio.

Vemos que distintos actores que intervienen en la confrontación teórica por la significación de los conflictos, en particular distintos medios de comunicación y el gobierno nacional, aunque no son los únicos- realizan una utilización recurrente de los saqueos como indicador excluyente de la participación de actores –no pasajeros- que aprovechan la oportunidad abierta por la situación. Esta operación lógica nos despierta un interrogante[149], ¿por qué un pasajero no podría aprovechar la oportunidad abierta por la situación para apropiarse de algo que desea? En una entrevista realizada a un comerciante de la zona, el mismo señalaba que quienes habían protagonizado los hechos "eran pibes de 18 a 23 años, que mientras nos robaban se quejaban de que las cervezas no estaban frías. Todos laburantes" (Diario La Nación, 24 de diciembre, edición impresa). Por su parte, las imágenes que muestran cómo centenares de personas saquean un negocio de ropa deportiva ubicado a metros de la entrada principal de la estación, permiten hipotetizar que se trata principalmente de pasajeros que encuentran una estructura de oportunidad favorable a la satisfacción inmediata de sus deseos. Las imágenes tomadas por diferentes medios de comunicación muestran centenares de personas entrando al negocio y saliendo del mismo cargados con cajas y bolsas con el logo de la marca del local. En muchos casos, cuando los "saqueadores" pasan por delante de las cámaras, sonríen y muestran los objetos apropiados, con un gesto de alegría que dificulta pensar que se trate de la representación dominante que recurrentemente los medios de comunicación intentan instalar sobre el perfil del delincuente: violento, dañino, que opera en la oscuridad, etc. Dichas imágenes sugieren hipotetizar que simplemente se trata de pasajeros, o bien podrían ser personas que se acercan a la estación convocados por las oportunidades abiertas por la situación, en búsqueda del aprovechamiento de la misma. Una imagen adicional permite fortalecer este supuesto. La misma fue tomada a las 20hs por el canal Todo Noticias. En medio del operativo de detención realizado por la policía, un efectivo amenaza con desenvainar un arma y un hombre, cargado con bolsas

[149] Un reportero que cubría el estallido de Constitución en 2010 señalaba en esta dirección: "Da la sensación de que los que estaban participando activamente de los incidentes no era gente que estaba esperando para volver a sus hogares (…) muchos oportunistas que aprovechan la situación sobre todo si concatenamos esto con los saqueos que hubo hace minutos. El ciudadano común, por más indignación que tenga no va a realizar un acto de saqueo, simplemente va a expresar su descontento como lo hicieron varios" (Canal Todo Noticias, en vivo, 23 de diciembre de 2010, 19:50hs.). Asimismo, con posterioridad al hecho, la Policía Federal investigaba si entre los detenidos por los saqueos en la estación, había nexos con militantes del Partido Obrero que habían cortado las vías del ferrocarril (Diario La Nación, 26 de diciembre de 2010, edición impresa).

identificadas con el logo del negocio saqueado hacía pocos minutos, le grita "pará, pará", tratando de defender a otro manifestante contra el cual se dirigen los gritos del policía. Este hombre, simplemente interviene en defensa de un manifestante y finalmente también es apresado por las fuerzas represivas. La acción del mismo, no parece contener elementos que evoquen la imagen de un "peligroso delincuente" que busca escabullirse de la situación sin ser visto.

Los actos de saqueo en la estación Constitución se desarrollarán paralelamente al enfrentamiento que numerosos grupos de pasajeros mantendrán, cuerpo a cuerpo, con la policía que intentará despejar las inmediaciones de la estación. Pareciera entonces más bien, que en dicho episodio se desarrolla una doble lógica, donde disconformidad y aprovechamiento de la oportunidad se combinan claramente desde el inicio de los incidentes. Cabe resaltar que es uno de los hechos en los que se expresa con mayor nitidez la hibridación de intereses que da lugar a las acciones.

Como se ha mencionado, a diferencia de los estallidos de Constitución, en los episodios de Haedo y Castelar, el nivel de violencia inicial no encontró acción policial significativa que lo enfrente o limite. En Haedo, arribó una presencia importante de efectivos aproximadamente dos horas después de que se iniciaron los incidentes. Este cuerpo policial conformó un dispositivo de contención del radio de acción, a la espera de que disminuya la masividad, pero permitiendo que los incidentes continúen durante cuatro horas al interior de dicho dispositivo. La disposición de esta especie de "espacio liberado", condujo a una disminución de los manifestantes originales y a la incorporación de nuevos actores que encontraron en los hechos una estructura de oportunidad favorable para su acción. Como se ve, aquí se produce más tardíamente una hibridación en el elemento determinante del hecho y la disconformidad tiende a ser desplazada por la búsqueda de aprovechamiento de la oportunidad. Por una parte, registramos la presencia de militantes de partidos de izquierda con el objeto de desarrollar políticamente el hecho. Por la otra, arribaron habitantes de barrios carenciados con el fin de realizar saqueos[150]. La presencia de este elemento será central en la producción del saqueo generalizado y devastador de la estación.

En todos los hechos la oportunidad abierta por los conflictos promueve que se incorporen otros actores cuyas acciones no están nutridas por la disconformidad con el servicio. Sin embargo, su presencia no excluye ni modifica el carácter dominante de los hechos. Se trata de

[150] En una entrevista realizada al Subsecretario de Seguridad de la Municipalidad de Morón en 2008, el mismo señalaba que en determinado momento "empezó a caer la gente de Gardel [una villa cercana a la zona] y la empezás a distinguir y es distinta al pasajero, viene en bicicleta".

estallidos de hostilidad, protagonizados principalmente por pasajeros con profunda disconformidad con las condiciones de prestación de los servicios.

Un párrafo aparte merece la difusión que los medios de comunicación realizan de los incidentes. Pues su difusión en tiempo real, constituye un factor central para comprender la intervención de otros actores, a medida que los hechos se dilatan. Registramos también que el contenido de la información que brindan los medios, en algunos casos puede contribuir negativamente a la regulación de las tensiones. Considérese la siguiente intervención de una pasajera que se había retirado del epicentro de los hechos de la estación Castelar en 2008, pero que regresó: Decía, increpando a un periodista de un canal de televisión:

> Fui al bar de la esquina, fui al bar de la esquina porque estamos acá desde las seis de la mañana y en los titulares de TN y Canal 13 dice, los trenes no salen porque la gente corta las vías ¡La gente está cortando las vías porque desde las seis de la mañana hay trenes que se incendian, se incendian! ¡Ustedes están manipulando las noticias y los culpables vamos a terminar siendo nosotros…! (Canal Todo Noticias, 4 de septiembre de 2008, 9:16 a 9:45am.)

En este episodio, el desarrollo de los incidentes quedó circunscripto al espacio limitado de la estación. La policía controló que las acciones de violencia no se expandan[151] pero no intervino en los primeros momentos. En nuestra hipótesis, esta situación facilitó que, a diferencia de los otros casos, el nivel de violencia disminuyera. Bajo estas condiciones se produjo un hecho original: se formuló una demanda. Un grupo de manifestantes realizó un corte de vías impidiendo la salida de una formación que había sido anunciada por la empresa para reiniciar el servicio. Dicha formación había arribado a la estación repleta de pasajeros y los que aguardaban en los andenes a la espera de que se reinicie el servicio, no lograron subir. En el corte, el grupo de pasajeros señalaban que ya habían perdido el día laboral. Cortaban el servicio para quejarse de las condiciones de viaje y reclamaban que se haga presente el vocero de la empresa para dialogar. Esta acción provocó enfrentamientos verbales entre los pasajeros que a bordo de la formación esperaban reiniciar el viaje y los que impedían el paso de la formación. Finalmente la empresa cortó la electricidad de las vías para evitar electrocuciones y el servicio se interrumpió

[151] En una entrevista realizada a un trabajador ferroviario que estuvo presente durante el desarrollo del estallido, señalaba que los saqueos no se habrían expandido porque el entonces intendente de Morón habría ordenado proteger los negocios de la zona. No hemos encontrado otras referencias en relación a esta supuesta disposición, aunque Castelar constituye uno de los episodios donde prácticamente no existen denuncias sobre saqueos o destrozos en comercios ubicados en las inmediaciones de la estación, lo que probablemente se deba a una decisión política de proteger a los comerciantes.

definitivamente. Posteriormente, el arribo de mayor cantidad de efectivos policiales generó nuevos incidentes y acciones violentas por parte de los manifestantes. La policía debió replegarse a la espera de mayores refuerzos para poder intervenir. Una hora después, resistida con lanzamientos de piedras por parte de los pasajeros, la acción policial logró despejar la vía, efectuando algunas detenciones.

Las condiciones de masividad de todos los hechos no desaparecerán hasta que la policía actúe planificadamente y con refuerzo de distintas fuerzas entrenadas para actuar en este tipo de episodios. En todos los casos se sumarán a la tarea de revertir la situación de desborde camiones hidrantes, gendarmería y cuerpos especiales entrenados para intervenir en estos eventos Pero además, la violencia irá menguando a la par que el horario pico vaya terminando y la concentración de pasajeros disminuyendo.. Sólo así, con la disminución de la masividad y con la acción coordinada y planificada de las agencias de control, se pondrá fin a los estallidos.

En suma, la dinámica del conflicto en los cuatro casos altera por varias horas el carácter social de los espacios involucrados. Los sistemas de autoridad y control social preestablecidos son alterados significativamente. Exceptuando en el hecho de Constitución de 2010, que se desarrolla en las inmediaciones de la estación, en los otros tres estallidos la empresa dejará, por el tiempo que los hechos duren, de ser la fuente de autoridad de los espacios. En todos los casos se producirán situaciones de "descontrol" en las cuales se pondrán transitoria y localizadamente en crisis las relaciones normales de funcionamiento y los mecanismos de control social que las garantizan. No obstante, excepto en algunas situaciones, como en el corte de Castelar, no se producen, ni siquiera de modo embrionario y fugaz, formas alternativas de control del espacio. Los radios de acción de los hechos se convierten en espacios favorables para la autonomización grupal e individual, pero sin construir claramente formas de cooperación orgánicas que establezcan un control social organizado sobre el territorio. En todos los casos, la recuperación institucional del espacio será producto de la acción represiva de la policía.

El desarrollo de los hechos muestra en líneas generales, una dinámica de movilización espontánea y no coordinada. La configuración de masa activa que se constituye en los hechos encuentra su fuente en la masa en la cual se origina. Los pasajeros en los vagones, andenes y estaciones, conforman una masa pasiva que es puesta en posibilidad de contacto directo entre sí por la forma en que se organiza el servicio. Cada individuo tiene como meta particular realizar el viaje, meta que lo reúne en determinados espacios con otros individuos con móviles semejantes.

No obstante, realizar el viaje no presupone un nivel importante de intercambio e interacción con otros pasajeros. Ya hemos mencionado que cualquier análisis de las situaciones de estación o de viaje, registrará como rasgo dominante, que el tipo de relación que los pasajeros establecen entre sí, tiende a pendular entre la competencia y la lucha. Estas características de los pasajeros como masa impactan en la dinámica de los estallidos. La masa desorganizada y caótica que se constituye es producto de la estructura del agrupamiento preexistente. Como señala Smelser ([1963]1995) el grado de organización de un estallido depende en buena medida del grado organizativo de la estructura preexistente. Sin organización previa no puede conformarse otro tipo de movilización para la acción.

Como se ha desarrollado en la introducción de este trabajo, mucho se ha discutido en cada uno de los hechos acerca de la espontaneidad o no de los mismos. En los hechos de Castelar, Haedo y Constitución (2007), aparece en la discusión pública la versión de que los mismos serían resultado de un sabotaje. En el episodio de Constitución en 2010, que fueron resultado de la actuación de sectores políticos con intención de desestabilizar al gobierno. No obstante, ninguna de estas versiones fue corroborada con posterioridad. En nuestro trabajo de campo, no hemos encontrado apoyatura de estas versiones entre los testigos de los hechos. Como muestra el sugerente trabajo de G. Rude (1978), atribuir e intentar reducir los estallidos y disturbios a conspiraciones no es un dato novedoso, hallándose presente por ejemplo, en los estallidos de la Francia pre-revolucionaria del siglo XVIII. Ayer y hoy, la atribución a la masa del carácter de una turba sin fines ni impulso propio, producto de la obra de agitadores, es un lugar común de la discusión pública. De este modo, se procura el efecto funcional de deslegitimar la acción y obstaculizar la observabilidad de las condiciones que la estructuran.

Esto por supuesto, no descarta que pudieran haber ocurrido sabotajes, pero su existencia queda por ser verificada. Por otra parte, aun habiendo existido en algún caso, el carácter de la movilización posterior asume todos los atributos de una movilización espontánea, súbita y desorganizada. Es decir, si hipotéticamente en algún caso la interrupción del servicio fue consecuencia directa de un sabotaje o planificación por otros actores, esto sólo sirvió como un factor precipitante más sin tener un rol central en las dinámicas de los ataques.

En el capítulo IV se abordará con mayor detalle el costo humano y material que los estallidos provocan para los diferentes protagonistas de los conflictos. Baste mencionar aquí que la empresa y las fuerzas que la auxilian, tienen pérdidas materiales y humanas en todos los

hechos. Los manifestantes serán principalmente objeto de detención. En menor medida también habrá heridos. Por último, en dos de los episodios estudiados se documentan costos materiales y humanos a terceros no intervinientes directamente en el conflicto (Haedo y Constitución, 2010). Este contraste entre los estallidos analizados sugiere hipotetizar que dicha situación se presenta cuando las lógicas de los conflictos se desdibujan, como durante el desarrollo de los episodios en Haedo, o como en la doble lógica que caracteriza al hecho de Constitución desde sus inicios. En los otros dos casos se configura un conflicto entre fuerzas relativamente bien delimitadas.

No obstante lo anterior, los hechos tienen claramente una lógica vinculada a la disconformidad con las condiciones de provisión del transporte ferroviario. Se atacan objetos y cuerpos vinculados a la empresa, institución considerada la responsable central de la situación por los pasajeros. Aún en el caso de Constitución ocurrido en 2010, el ensañamiento de los manifestantes contra la fachada principal de la estación, muestra este rasgo claramente. En todos los episodios, más temprano o más tarde y en función del intento por restablecer el orden por parte de la policía, ésta pasa a ser destinataria de la acción. Y en los estallidos que ocurren en Constitución se convierte en el eje central del conflicto.

Como ya se mencionó, en los casos de Haedo en 2005 y Constitución en 2010, la lógica de los conflictos pareciera desdibujarse en el primer caso y duplicarse, en el segundo, expresándose, otras lógicas. El saqueo de comercios podría indicar la presencia de sectores "lumpenizados" que aprovechan la estructura de oportunidad de zona liberada para robar, aunque como ya se señaló no excluye que hayan podido participar pasajeros del servicio. Asimismo en ambos, pueden haber participado activistas políticos. El corte de la avenida y los ataques con piedras a bancos en Haedo, y la logística desplegada al inicio de los incidentes en Constitucion, pueden estar indicando esta presencia. No obstante, cabe resaltar que entre ambos actores toda una zona gris de interacciones potencialmente pueden haberse desarrollado. Asimismo en esta tesis, así como se rechaza la noción recurrentemente instalada por distintos actores que ven en los hechos la mano oscura de intereses foráneos al servicio, de que "el pasajero común no incendia los trenes", también se rechaza la concepción de que el "pasajero común" no aprovecha la situación abierta por el conflicto para sumarse a los saqueos, como en el caso del local de zapatillas en Constitución en 2010, o las máquinas expendedoras de boletos, como en los otros incidentes.

En síntesis, tanto en Haedo, Constitución (2007) como Castelar, existe una lógica inicial vinculada a la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio que estructura los hechos. No obstante, en las fases derivadas, esta lógica se amplía involucrando en la confrontación a las fuerzas de seguridad que intervienen para restablecer el orden. A medida que los sucesos transcurren otros sujetos procuraran participar de los hechos pero ya no nutridos por la tensión originaria sino por otras tensiones con los sujetos intervinientes, o sencillamente, por la oportunidad favorable para realizar otras acciones. Se produce así, una hibridación de tensiones y en simultáneo una hibridación entre disconformidad y oportunidad como fuentes de la acción.

Compartimos con Smelser que esta heterogeneización de las motivaciones es habitual en el ciclo de movilización de los estallidos hostiles, a medida que los mismos se desarrollan. Señala este autor que:

> Así pues, la hostilidad, como los otros estallidos que hemos analizado, puede dividirse para fines analíticos en una fase real y otra derivada. En la fase inicial o real, la hostilidad y su expresión se deben a la formación de condiciones específicas de tensión, factores precipitantes, etc. Pero una vez que se inician los estallidos hostiles se convierten en una señal de que se ha abierto una fisura en el orden social y de que la situación es propicia para la expresión de la hostilidad. En consecuencia, aparece una oleada de acciones hostiles, muchas de ellas motivadas por una hostilidad no relacionada con las condiciones que originaron el estallido inicial. Este efecto de "atracción", en que los participantes aprovechan la presentación de un estallido constituye la fase derivada del estallido hostil". (Smelser, [1963]1995: 282.)

Lamentablemente, Smelser reduce la fuente de las acciones a "tensiones", no detectando que en ocasiones la participación en los estallidos es más el resultado de aprovechar la oportunidad que de expresar una tensión o malestar en particular. Como ya hemos mencionado, este aspecto se encuentra desde el inicio en el episodio de Constitución en 2010, impactando fuertemente en la dinámica que asumió el hecho, donde prácticamente toda su lógica estuvo centrada en un enfrentamiento entre manifestantes y policía.

G. Marx (1970) analiza los distintos tipos de disturbios o estallidos mostrando la heterogeneidad en su composición. Con este objeto conforma una tipología según tengan como fuente una creencia generalizada y se planteen una instrumentalidad medios-fines. Desde el esquema de Marx, los hechos estudiados podrían ser categorizados como episodios que se conforman con base a una creencia generalizada pero que no adquieren un carácter instrumental. No obstante, corresponde señalar que en la dinámica de los hechos existen desplazamientos hacia otros tipos de disturbios. Por ejemplo, en el caso del corte de Castelar o cuando en los dos

episodios de Constitución se persigue la liberación de detenidos, los hechos se acercan a revueltas basadas en creencias compartidas y con características instrumentales. En cambio, en otros momentos, por ejemplo en las últimas etapas del hecho de Haedo, se acerca a formas en las cuales no hay creencias ni instrumentalización colectiva. En este último tipo de disturbio la base no es la disconformidad o tensión alguna sino el aprovechamiento de oportunidades.

5. Hacia una delimitación conceptual de los estallidos de hostilidad

Retomemos nuevamente las características comunes de los estallidos de hostilidad, con el objeto de aproximarnos a una conceptualización general de los mismos:

Acción directa violenta: Se trata de hechos en los cuales se desbordan los canales institucionales de procesamiento y regulación del conflicto. A diferencia de otras formas que asume el conflicto en las sociedades contemporáneas, el elemento disruptivo no se disocia de la acción violenta, como en la "acción directa no violenta" (Ameglio, 2002) o en aquellas formas que Tarrow (2009) delimita paradójicamente como "acción colectiva disruptiva". El desborde de las conductas no logrará ser contenido por los inhibidores a nivel individual del proceso civilizatorio (Elías, 1989). Por el contrario, este desborde está caracterizado porque en el conjunto de acciones se incluye el daño a objetos y, en menor medida, a personas. Se trata claramente de violencia colectiva (Tilly, 2007), en tanto implica acciones que requieren de la coordinación entre más de dos personas y que provocan daños físicos inmediatos a objetos y/o personas. Se trata de acciones claramente disruptivas, siendo los sistemas de autoridad y control social preestablecidos alterados significativamente durante el transcurso de los eventos.. Se producirán situaciones de "descontrol" en las cuales se pondrán transitoria y localizadamente en crisis las relaciones normales de funcionamiento y los mecanismos de control social que las garantizan. En todos los casos, la recuperación institucional del espacio será producto de la acción represiva de la policía, no exenta de enfrentamientos con los disconformes, concomitantemente a la disminución de la masividad.

Movilización espontánea y descoordinada: El desarrollo de los hechos asume una dinámica de movilización espontánea y no coordinada. La configuración de masa activa que se constituye en los mismos encuentra su fuente en la masa en la cual se origina. Los pasajeros en los vagones, andenes y estaciones, conforman una masa pasiva que es puesta en posibilidad de

contacto directo entre sí por la forma en que se organiza el servicio. Estos individuos no establecen relaciones entre sí que generen redes y solidaridades que los constituyan como actores colectivos. Estas características de los pasajeros como masa impactan en la dinámica de los estallidos. La masa desorganizada y caótica que se constituye es producto de la estructura del agrupamiento preexistente. Recordemos que sin organización previa no puede conformarse otro tipo de movilización para la acción.

Discontinuidad y corta duración: Se trata de acciones que conforman una totalidad de carácter discreto, no teniendo continuidad en el tiempo. Los hechos poseen corta duración -entre tres y seis horas- y cuando concluyen las masas de reclamantes se extinguen con él no quedando saldos organizativos que prolonguen el reclamo por otros medios. Las expresiones de la disconformidad no son continuas ni sostenidas en el tiempo, no se constituyen en una "campaña" de reclamo (Tilly, 2010). En este sentido, se distancia claramente de otras formas de acción colectiva como por ejemplo, los movimientos sociales. Este carácter discontinuo y puntual, sin saldos organizativos, obstaculizó el éxito de diversos intentos por parte de organizaciones políticas y corporativas de aprovechar los estallidos para prolongar el reclamo de forma continua y organizada.

Práctica expresiva sin desarrollo de una racionalidad medios-fines: Durante el desarrollo de los hechos los disconformes no formulan explícitamente metas ni se objetivan diagnósticos de la situación. Tampoco se interpela a la empresa en tanto tal, como institución objeto de demandas concretas, sólo se ataca a las mediaciones particulares de la misma, a sus empleados y objetos que se encuentran presentes en la situación. En términos estrictos, la falta de declaración pública de un propósito y con esta, de una racionalidad medio-fines, los alejan de otras formas de acción colectiva como la protesta social[152]. Esta no formulación explícita de demandas que regulen la acción, junto a la no existencia de un actor organizado que pueda plantearse como interlocutor a la empresa o autoridad interviniente, dificultan significativamente la posibilidad de salidas negociadas en este tipo de eventos.

Lógica estructurada en la disconformidad con la prestación del servicio: Como ya ha sido señalado, la condición necesaria de producción de los estallidos es la existencia de un conjunto de tensiones en la relación entre la producción del servicio y su consumo que configura una intensa

[152] En este sentido se distancian incluso de otros estallidos registrados en el país. Por ejemplo, en el denominado "Santiagazo" en 1993 el ataque a edificios públicos y casas de políticos se dio en el marco de una protesta social por salarios atrasados y contra la corrupción (Farinetti, 2000 y Auyero, 2000).

disconformidad social. Como rasgo general, se trata de disconformidad más que de mera ambición o aprovechamiento de oportunidad, dado que la tensión asume un carácter fuertemente negativo, aunque como hemos visto, la hibridación de tensiones e intereses, puede presentarse desde el inicio de los incidentes. Hablamos de disconformidad y no de malestar dado que la tensión de carácter negativo asume una forma focalizada – el mal funcionamiento del servicio- y no una forma inespecífica o general. Más allá de no formular metas, las acciones presentan una clara lógica de confrontación entre pasajeros y empresa por las condiciones de prestación del servicio o entre pasajeros y otros actores intervinientes, cuando la empresa no se encuentre accesible a los disconformes. Los ataques se reducen en su primera etapa a cuerpos y cosas relacionados con la empresa y a medida que se desarrollan se destinan también a otros sujetos intervinientes. En particular, ante la actuación de la policía y en menor medida de los bomberos, estos pasan también a ser destinatarios de las acciones de los disconformes. Existe así una lógica inicial vinculada a la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio que estructura los hechos. No obstante, en las fases derivadas, esta lógica se amplía involucrando en la confrontación a las fuerzas de seguridad que intervienen para restablecer el orden. En otros casos, existe una doble lógica desde el inicio de los incidentes. Por lo general, a medida que los sucesos transcurren otros sujetos procuraran participar de los hechos pero ya no nutridos por la tensión originaria sino por otras tensiones con los sujetos intervinientes, o sencillamente, por la oportunidad favorable para realizar otras acciones. Se constituye así una hibridación de tensiones y en simultáneo una hibridación entre disconformidad y oportunidad como fuentes de la acción.

Momento de la venganza: Se trata de actos de venganza pues en los mismos no existe una dimensión moral de reparación. Con los mismos se busca, principalmente, hacer sufrir al culpable por las ofensas recibidas. El fin es devolver el mal por el mal. Esta característica de que no existe reparación posible por los daños, hace que se dificulte marcadamente la terminación del conflicto. Podría pensarse que las acciones se encuentran en el límite con la justicia retributiva, adjetivo que indica que se busca retribuir a las personas con el mismo trato que ellas dan. En el marco de estas concepciones, lo justo es castigar al culpable infringiéndole el mismo daño que causó a su víctima. Sin embargo, la diferencia entre la venganza y la justicia es que esta última persigue un objetivo reparador, mientras que aquella, busca devolver el golpe por el golpe. Pero como en la realidad no existen casos puros, sino que como señala Piaget (1971), se trata de una

cuestión de grados, sostendremos que los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros, constituyen la forma más primaria de justicia.

Recapitulando, la lógica estructurante inicial de los hechos está centrada en expresar la disconformidad más que en obtener logros específicos con la acción. La hostilidad se desarrolla sobre parte de los elementos estructurantes de la disconformidad. No se busca ningún objeto sustituto que permita relajar la tensión. En este sentido el conflicto es "real" en la medida en que se desarrolla entre los actores de la contradicción. Sin embargo, el conflicto posee atributos de un conflicto "irreal": tiene más como elemento central relajar la tensión, expresar la bronca, vengarse, que procurar un cambio en el servicio. En los hechos es una práctica expresiva que tiende a demostrar la disconformidad más que a producir su instrumentalización en la búsqueda de la transformación de la fuente de la misma. Tienen un carácter cuestionador de un ordenamiento institucional. Pero toda su fuerza en la perspectiva del cambio, es en el mejor de los casos, destituyente. Señala, expresa, el desequilibrio de un sistema, representa una fluidez salvaje que inestabiliza a un orden institucional[153]. No construye de por si condiciones para su transformación. La posibilidad de esta dependerá de cómo otros actores intervengan en función del problema planteado. Sólo así, indirectamente, al colocar el tema en la agenda pública impulsando a otros actores a intervenir incide en la transformación de la fuente de la disconformidad. Este carácter indirecto no debe ser subestimado en sus consecuencias. Paradójicamente, pese a que en lo inmediato conducen a un deterioro del servicio, los hechos favorecen otras transformaciones, que en muchos casos tienden a ser ventajosas para los intereses de los pasajeros.

La conceptualización de *Estallidos de hostilidad* procura resumir el conjunto de elementos característicos de los eventos. Representan estallidos en tanto ocurren súbita y violentamente a posteriori de un hecho detonante. Los mismos constituyen un desborde de la conducta convencional expresando abierta y voluntariamente el disenso con una situación a través de la emergencia y generalización de hostilidades. La disconformidad se transforma en bronca e ira que se expresa atacando a una personificación a la cual se atribuye la responsabilidad por la

[153] Luis Tapia (2008) propone el término "políticas salvajes" para designar a conjuntos de prácticas que no se realizan para organizar y reproducir la dominación, sino que más bien se despliegan para cuestionarla, atacarla y desmontarla. Formas que despliegan como práctica la fluidez, como la contraparte de las formas de estabilización de un orden social. En una dirección, en su carácter de desborde, los estallidos que estudiamos al cuestionar en los hechos un ordenamiento específico de un sistema, pueden ser pensados como política salvaje de carácter fáctico, siempre y cuando nos permitamos un uso laxo del término política para dar cuenta del sistema de autoridad de una institución en particular.

situación vivida. Es el momento de la venganza. El término estallido permite indicar el carácter súbito, explosivo, fluido, pleno de autonomizaciones diversas que desestructuran momentáneamente el ordenamiento social de un espacio. Representan situaciones de masa: la significativa concentración de disconformes no implica organización de los mismos, desdibujándose permanentemente las fronteras entre participantes y no participantes. El término hostilidad permite adjetivar al estallido, indicar la forma característica que asume la disconformidad: el ataque.

Paradójicamente, como se verá en el siguiente capítulo, estos hechos de disconformidad conducen en lo inmediato a un deterioro del servicio. Por un lado, los hechos ocasionan o prolongan su interrupción total, por otro, la destrucción de elementos que hacen a la prestación del servicio afecta negativamente su funcionamiento. Piénsese, por ejemplo, las formaciones quemadas para los pasajeros de Haedo o de Castelar, que en los días posteriores debieron viajar con un grado de hacinamiento superior al acostumbrado. Esta paradoja, apuntala la hipótesis de la irracionalidad de los hechos, o en el mejor de los casos, de su inutilidad. No obstante, si corremos la mirada a una escala de tiempo mayor, podemos ver que los mismos favorecen otras transformaciones que resultan ventajosas para los intereses de los pasajeros. El capítulo siguiente está dedicado a este problema.

CAPITULO IV

Las resultantes de los estallidos. Cambio y reproducción social

Los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros de trenes urbanos, a pesar de las críticas que reciben por empeorar en lo inmediato las condiciones de prestación de los servicios, han provocado algunos efectos que al ser vistos desde una perspectiva de más largo plazo son factibles de ser concebidos como relativamente beneficiosos a los intereses de los pasajeros. Se trata de una forma de cambio social indirecto, en tanto dichas transformaciones se encuentran mediadas por la intervención de otros actores. En primer lugar, cabe destacar que el importante impacto mediático que generan, con gran cantidad de notas periodísticas luego de su ocurrencia, cobertura total de varios medios durante su desarrollo, programas especiales dedicados al tema del transporte ferroviario, debates en distintos ámbitos de la sociedad, tanto políticos -en particular de quienes tienen responsabilidad en la implementación de las políticas del sector- como académicos, construye al problema de las condiciones de viaje en un problema social. En nuestra hipótesis, más allá de que en el discurso público hayan aparecido menciones descalificadoras de los hechos y sus protagonistas, siendo conceptualizados como irracionales, salvajes o producto de agitadores que buscaban otros intereses con su desarrollo, el tema de las condiciones de viaje en el transporte ferroviario de pasajeros, así como las causas que provocaron tal deterioro, se han convertido en un problema social, es decir, conceptualizado socialmente como tal.

Ligado a lo anterior, la jerarquización del problema del transporte ferroviario en la agenda pública, ha motivado la introducción de cambios en el sistema entre los cuales se destaca la decisión gubernamental de implementar un conjunto de cambios en la forma de organizar socialmente la prestación de los servicios. En el caso de algunas de estas modificaciones, contamos con indicadores que nos han permitido explorar si los mismos resultaron beneficiosos a los intereses de los pasajeros del servicio, en tanto mejoraron la performance de algunos indicadores de calidad. En otros, esta determinación resulta más compleja, no sólo por el carácter de las transformaciones (como por ejemplo, la promulgación de nuevas leyes que reglamentan

otras formas de organización de servicio), sino porque los efectos que las mismas pueden llegar a tener sobre la calidad del servicio, plantean el problema de la distancia temporal en tanto suponen cambios que son de más largo plazo en su efectivización.

Finalmente, identificamos una consecuencia en la dimensión cognitivo-afectiva de los pasajeros. Se trata del aprendizaje cultural de formas contenciosas que pueden ser utilizadas, y de hecho lo han sido, ante situaciones que generan altos niveles de tensión. Así, el ataque a las empresas prestatarias como forma contenciosa, se fue instalando en la "caja de herramientas" de los pasajeros como una forma de acción a ser replicada ante situaciones análogas. El uso del formato de acción, así como la amenaza de su uso ante situaciones que provocan distintos grados de disconformidad, sugiere como hipótesis que su instalación en este ámbito social puede haber constituido una forma de empoderamiento para los pasajeros del sistema, ya que vino a ocupar un espacio vacante, en tanto las formas institucionales existentes de expresión de los inconformismos en este espacio social no lograron conformar un repertorio para los pasajeros.

Pasemos ahora a analizar con mayor detalle cada una de estas transformaciones producto de los estallidos de hostilidad, en los distintos niveles y elementos del sistema de prestación del servicio. Las primeras preguntas que abordaremos serán, ¿cuáles son los impactos inmediatos de los episodios de violencia colectiva estudiados en esta tesis? ¿Quiénes son los actores más perjudicados con su ocurrencia?, y como contrapartida, ¿quiénes se favorecen con el desarrollo de estos episodios de violencia colectiva y en qué medida lo hacen?

1. Los costos materiales y humanos del enfrentamiento

Ya se ha mencionado en otra parte de este trabajo que uno de los principales argumentos que circulan en los medios de comunicación, a raíz de la ocurrencia de los estallidos estudiados, es que los mismos constituyen una reacción irracional de los pasajeros, ya que la destrucción que provocan sólo los perjudica en tanto profundiza las ya condiciones negativas de viaje. Veamos en qué medida tales apreciaciones tienen alguna relación de correspondencia cuando analizamos las resultantes de cada hecho, para cada uno de los actores intervinientes o bien, tal afirmación puede ser matizada por la emergencia de otras resultantes[154].

[154] El análisis que sigue se encuentra fuertemente inspirado en el análisis de "bajas", tradicionalmente utilizado en el campo de la guerra. En el campo más genérico del conflicto social la incorporación de proposiciones de la teoría de

Se ha visto que en los distintos hechos la direccionalidad de la confrontación conforma, tendencial y provisoriamente dos fuerzas. Por una parte se encuentran los manifestantes, fuerza precaria, inestable en su constitución y cambiante en su composición y magnitud. Por otra, se constituye un bloque de defensa constituido por fuerzas que intervienen en la situación en auxilio de la empresa; principalmente policías y bomberos. Veamos cuáles son los costos materiales y humanos para cada uno de los actores de la contienda, en cada uno de los episodios estudiados.

A primera vista, quienes asumen los mayores costos materiales son las empresas atacadas. En los cuatro estallidos de hostilidad estudiados se destrozan bienes con distintivos de las mismas, vagones, carteles, oficinas, máquinas expendedoras de boletos, oficinas, etc. Aún con la estación cerrada durante el desarrollo del hecho de Constitución en 2010, la fachada de la estación fue destruida y las oficinas y locales a los que pudieron acceder los manifestantes, también. Pese a que los trabajadores reciben algunas agresiones, en ningún caso se reportan heridos. En ocasiones como en el caso de Castelar, algunos bienes de los trabajadores son objeto de la destrucción o del saqueo por parte de los manifestantes. Sin embargo, este mayor costo material lo es en apariencia pues, retengamos por ahora, que los bienes ferroviarios sólo están bajo custodia de las empresas y son propiedad del Estado. De modo que, insistamos en esto, los blancos de los ataques en cada uno de los hechos conforman una clara línea divisoria entre los sujetos de la confrontación.

En cuanto a los manifestantes, los costos materiales anteceden a los hechos de violencia colectiva y son, en parte, desencadenantes de los mismos. Recordemos que las prolongadas demoras o interrupción de los servicios ocasionan a los pasajeros perjuicios en su vida laboral, entre los cuales se destacan los económicos. Como resultado de los estallidos de hostilidad los manifestantes/pasajeros, no reportarán costos materiales aunque sí humanos. En todos los hechos,

---

la guerra, en particular de Clausewitz, ha dado lugar a diversos intentos de su utilización. En esta línea pueden consultarse los aportes de Marín (2009). Sin embargo, debe destacarse una fuerte distancia entre dichos desarrollos y el que aquí se realiza, ya que aquellos se ocupan del enfrentamiento entre fuerzas sociales previamente conformadas y que asumen trayectorias en períodos temporales prolongados. Se trata fundamentalmente del enfrentamiento entre fuerzas sociales que buscan intencionalmente construir, preservar o incrementar su poder, características que nada tienen que ver con los hechos aquí estudiados. No obstante, muchas sugerencias e intentos de sistematización que se encuentran presentes en tales desarrollos, resultan pertinentes a los interrogantes que aquí nos planteamos en referencia a la magnitud y tipo de consecuencias materiales del uso de la fuerza en los hechos. En particular, la proposición que sostiene que "un ataque debe evaluarse no por lo que objetivamente hace el atacante sino por las consecuencias que tiene para el atacado ese hecho" (Marín, 2009), ha inspirado el desarrollo de este apartado.

dichos costos se producirán bajo la forma de detenidos como resultado de la acción policial y, en algunos de ellos, también se producirán algunos heridos.

Los costos humanos son, en todos los hechos, principalmente de dos tipos: heridos (sólo en uno de los episodios se produce un muerto, aunque como se verá, este evento se encuentra relacionado indirectamente con la disconformidad con el servicio, siendo resultante de una lógica del oportunismo) y detenidos. Los primeros ocurren principalmente en la fuerza policial, como consecuencias no deseadas de su tarea de represión y entre los manifestantes/pasajeros. En los casos de Haedo en 2005 y Constitución en 2007, las agencias de control recibirán también algunas pérdidas materiales: patrullero, arma, chaleco antibala, destrucción parcial de comisaría, etc. En el caso de Haedo también saldrá herido un bombero. Como se verá, los mayores costos humanos para las fuerzas represivas se producen durante los episodios en los cuales la lógica de la confrontación tiende a ser principalmente entre manifestantes y policía.

Por último, ya ha sido señalado que en los casos de Castelar y Constitución en 2007[155], no contamos con registros rigurosos de que hayan existido daños a terceros no intervinientes directamente en los conflictos, mientras que tanto en Haedo como en el episodio de Constitución en 2010, se producen saqueos y destrozos de comercios y otros edificios, heridos y un muerto[156]. La emergencia de estos costos materiales y humanos a terceros es un claro indicador del desdibujamiento de la lógica de los conflictos que se desarrolla en distintas etapas de los hechos.

[155] En nuestro estudio de caso sobre el hecho de Constitución no hemos encontrado ningún indicio de que se hayan producido saqueos o ataques a terceros no intervinientes en el conflicto original. En el trabajo sobre el hecho realizado por Gustavo Quintana (2007), se hace mención al relato de un cronista que sostiene: "La boletería fue desarmada, destrozada. Saquearon también unos kioscos de diarios, dos que están a la salida de los trenes diesel. Desarmaron también unos puestos de panchos". Sin embargo, no sólo no hay señalamientos de saqueos en otras fuentes consultadas sino que además, una entrevista realizada a una vendedora de panchos de la estación sugiere que no existieron tales agresiones: -Pregunta: "¿Vos tenías miedo que te llegue a pegar la propia gente?" -Entrevistada: "Noo… no de la gente". En relación al hecho de Castelar, ya hemos mencionado que la ausencia de registros sobre terceros perjudicados por el desarrollo del episodio, podría estar relacionada a una supuesta disposición de la intendencia de Morón de proteger a los comerciantes de la zona.

[156] En este episodio, un hombre de 60 años que durante los incidentes había sido asaltado y golpeado con una piedra en la cabeza, murió dos semanas después.

CUADRO N°21: Costos materiales según actor interviniente y estallido de hostilidad.

Costos materiales	Haedo, 2005	Constitución, 2007	Castelar, 2008	Constitución 2010
Manifestantes /Pasajeros				
Empresa	15 vagones de tren quemados y destruidos. Estación de Haedo incendiada	Destrozos e incendio en oficina de informes, boleterías, señalética y máquinas expendedoras de boletos.	1 vagon de tren quemado Destrozos en boleterías y máquinas expendedoras de boletos.	Fachada de la estación destruida. Oficina de UGOFE destrozada.
Trabajadores			Destrucción de un auto, dos motos y una bicicleta . Robo de computadoras, celulares, radios, un DVD, un microondas y ropa.	
Fuerzas de seguridad	Un patrullero destruido. Dos chalecos anti bala y un arma robadas.	Incendio de un ciclomotor. Incendio de la comisaría.		
Terceros	Copetín al paso, puesto de revistas y farmacia, saqueados. Robos de bicicletas. Roturas en vidrios de autos, de dos bancos y de un local de empanadas.			Local de zapatillas saqueado, kiosco de revistas destrozado, saqueo a comercios de las inmediaciones.

Fuente: Estudios de caso de cada uno de los estallidos de hostilidad.

CUADRO N°22: Costos humanos según actor interviniente y estallido de hostilidad.

Costos humanos	Haedo, 2005	Constitución, 2007	Castelar, 2008	Constitución, 2010
Manifestantes /Pasajeros	113 detenidos, 21 heridos (no hospitalizados)	9 pasajeros heridos y 16 detenidos	7 pasajeros detenidos	15 pasajeros heridos y 34 detenidos
Empresa/ Trabajadores	Agresión a empleados de la empresa sin registro de heridos	Agresión a empleados de la empresa sin registro de heridos	Agresión a empleados de la empresa sin registro de heridos	
Fuerzas de seguridad	1 bombero y 2 policías heridos	12 policías heridos	1 policía herido.	12 policías heridos (de los cuales 9 fueron hospitalizados)
Terceros	1 vecino herido			1 muerto

Fuente: Estudios de caso de cada uno de los estallidos de hostilidad.

Como puede observarse en ambos cuadros precedentes, el caso de Haedo es el que ocasiona mayores costos materiales a la empresa. Esto está relacionado con la actuación más tardía de las fuerzas de seguridad. Contrástese este rasgo con los casos de Constitución donde rápidamente la acción de los manifestantes choca contra estas fuerzas y las lógicas de los conflictos se convierten rápidamente en un enfrentamiento entre manifestantes y policías. Como resultante lógica de estos desarrollos, los hechos de Constitución serán también los que produzcan mayor cantidad de heridos en estas fuerzas. En el hecho de Castelar los trabajadores también sufren costos materiales, consecuencia necesaria de ser asimilados por los manifestantes a "la empresa" y de una estructura ecológica que en dicho caso actuó favorablemente a ese desenlace.

Los cuadros permiten apreciar con claridad la situación diferencial de terceros no intervinientes en los conflictos originales, en cada uno de los episodios. Como se observa, tanto en Haedo como en Constitución (2010), las mayores pérdidas que sufren estos actores visibilizan claramente la hibridación de intereses que se manifiestan en los conflictos. Ya se ha señalado que en el caso de Constitución en 2010, desde el inicio de los incidentes se produce una doble lógica: disconformidad y oportunismo se entrelazan conformando el hecho.

Si se combina la información de ambos cuadros, puede apreciarse que el caso de Haedo es el de mayor magnitud, tanto por sus costos materiales como humanos. Piénsese en la cantidad de detenidos que arroja el operativo represivo y su distancia con relación a los otros tres episodios.

En definitiva, el desarrollo de los episodios tiene resultantes de distinto carácter para cada uno de los sujetos de la contienda. Sintéticamente puede apreciarse que los manifestantes y las fuerzas de seguridad sufren costos humanos. Los manifestantes son los que mayor cantidad de daños sufren, sobre todo en forma de detenidos y en menor medida heridos, mientras que las empresas cargan fundamentalmente con costos materiales.

Pero retomemos los interrogantes planteados, ¿en qué medida los hechos constituyen un costo económico para las empresas? ¿Los bienes ferroviarios no son propiedad del Estado? ¿Sobre quien recae entonces la mayor pérdida? Parece evidente que el Estado carga con una buena parte del costo económico por los daños ocasionados por estos episodios. Más aún, como se verá más adelante, cada hecho, incrementa los esfuerzos estatales por mejorar los servicios, fundamentalmente en forma de reasignación de partidas presupuestarias para cubrir nuevos costos de operación, o bien, nuevas inversiones en infraestructura. Como ejemplo, a los ocho días de producido el estallido de hostilidad en la estación de Haedo, el gobierno anunció una reasignación de 208 millones de pesos con motivo de compensar a las empresas por sus mayores costos de operación (Diario La Nación, edición impresa, 10 de noviembre de 2005). También, al mes de sucederse el estallido de Constitución en 2007, al que le siguió a los 14 días un ataque en la estación de Retiro, el gobierno volvió a reasignar partidas presupuestarias al sector por un monto de 327 millones de pesos (Diario La Nación, edición impresa, 20 de junio de 2007).

Sin embargo, este análisis no debe soslayar que también, luego del estallido de Constitución en 2007, el gobierno rescindió el contrato de los servicios de las líneas Roca y Belgrano Sur, al concesionario Metropolitano. De modo que los costos económicos derivados de los estallidos son variables según el concesionario que se considere. Algunos concesionarios recibirán mayores transferencias en concepto de subsidios, a la vez que verán incrementada su participación en el mercado, mientras que otros habrán visto terminado su negocio.

No obstante lo anterior, el análisis realizado no debe conducir al equívoco de considerar que las empresas que mantienen la responsabilidad por la explotación de los servicios salen indemnes de estas situaciones. Sostengo que una de las consecuencias más negativas para las mismas, es que sus prácticas se convierten en foco de atención en la escena pública. Para analizar

esta consecuencia considero necesario introducir el análisis de las acciones desarrolladas por un actor adicional, el cual incidirá sobremanera en algunas resultantes significativas de los hechos: los medios de comunicación. Dicho análisis también permitirá abordar con una perspectiva más enriquecida, las resultantes de los hechos al nivel de los pasajeros.

2. Los medios de comunicación, ¿un aliado influyente?

En sus estudios sobre la acción colectiva y los movimientos sociales, Tarrow propone que uno de los elementos de la oportunidad política está constituido por la posibilidad de contar con aliados influyentes (Tarrow, 1999: 91). En su uso más riguroso, tal sugerencia se aplica a la actuación de grupos cuyas acciones caen dentro del paradigma de la acción estratégica. Así por ejemplo, en el caso de los episodios aquí analizados, tal factor podría ser aplicado al caso de grupos que se lanzan a la acción violenta en tanto perciben que la presencia de medios de comunicación que cubren los hechos en tiempo real, funciona como garante de que no se recurrirá a una brutal represión, dadas las características de la política represiva desplegada por el gobierno del Estado en este período. Sin embargo, considero sugerente para el análisis de este punto, instalar la pregunta acerca de, en qué medida los medios de comunicación terminan siendo un aliado influyente para los pasajeros, ya no desde la perspectiva de las acciones que realizan sino de las consecuencias derivadas de su acciones, cuando estas son mediadas por la prensa. Cabe aclarar que dicha posición de los medios en relación a los intereses de los pasajeros, no necesariamente constituye un lugar intencionalmente buscado por aquellos (aunque no se excluye que en algunos casos pueda serlo) ni tampoco percibido por los pasajeros y utilizado como oportunidad favorable al despliegue de sus acciones. Simplemente se trata de un efecto derivado del impacto mediático que generan los episodios de violencia colectiva estudiados en esta tesis.

Veamos entonces, ¿por qué los medios podrían ser concebidos como un aliado influyente de los pasajeros de trenes urbanos?

En primer lugar, los medios de comunicación son los principales responsables de la construcción de las condiciones de viaje como problema social. Más allá de las diversas valoraciones que reciben los episodios de violencia colectiva, el impacto mediático que generan los hechos produce una importante difusión de las condiciones bajo las cuales se presta el servicio: hacinamiento, accidentes, mal estado de la infraestructura, inseguridad, demoras y

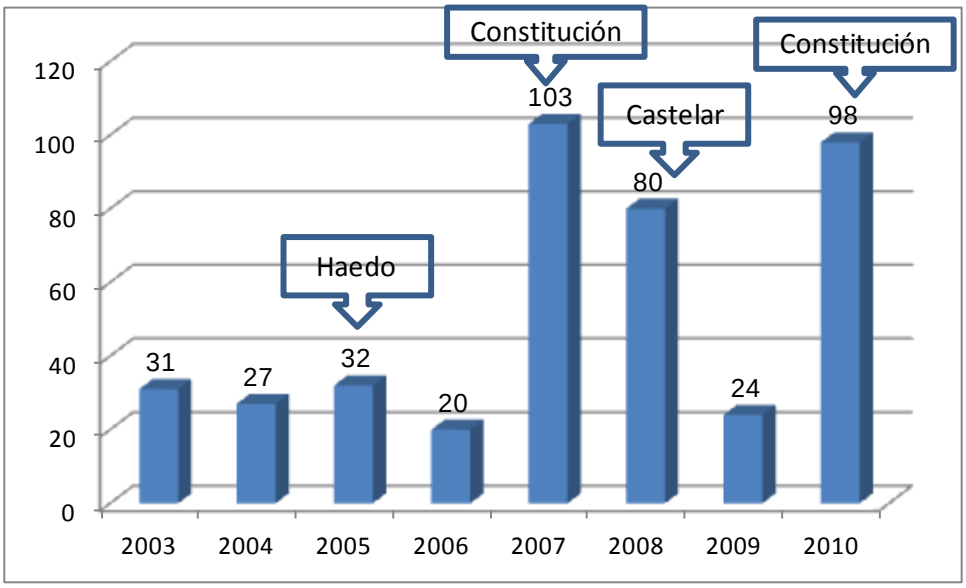
cancelaciones recurrentes, etc. Además, junto a la información de cada episodio, testimonios de pasajeros expondrán las pésimas condiciones en las cuales se viaja. Estos elementos presentes en las noticias, construyen un marco que justifica la ocurrencia de los hechos, aunque en la retórica utilizada se tome distancia de la forma que revisten las acciones de disconformidad con el servicio. La ocurrencia de estos eventos abre, parafraseando a Kingdom, citado en Gamson y Meyer (1999: 399), una ventana política que llama la atención sobre los problemas que afectan a los pasajeros del servicio. Dicha visibilidad producirá la intervención de quienes tienen responsabilidad sobre el sector, tanto discursiva como materialmente. Así se producirán modificaciones que reestructurarán la forma que asume la organización del servicio. Como ya se ha señalado, en muchos casos dichas transformaciones resultarán favorables al interés de los pasajeros.

Veamos cómo se desarrolla este mecanismo de construcción del problema social.

En primer lugar, en el caso estudiado en esta tesis se cumplen los dos conjuntos de condiciones necesarias para que un tema se convierta en problema social, tales son: que ciertos actores reconozcan su existencia, que se movilicen para mostrar que tal es el caso y que sus definiciones de la realidad sean aceptadas por un público más amplio y, por otro lado, que las principales arenas de producción y circulación de representaciones sociales nuevas lo tomen en cuenta a costa de otros potenciales "problemas" que pugnan por ser reconocidos como tales (Lorenc Valcarce, 2005:2). Por el lado de los pasajeros, ya hemos dado cuenta de las características de su movilización en torno a las deficiencias del servicio. Por el lado de los medios de comunicación, veremos que cada uno de los estallidos de hostilidad estudiados en esta tesis es seguido de una mayor cantidad de notas del periódico sobre el servicio urbano de trenes.

Como puede observarse en el gráfico que se presenta a continuación, los años en los cuales se producen los estallidos de hostilidad, son también los años en los cuales se publican mayor cantidad de notas referidas al servicio ferroviario de pasajeros. Aún más, durante el mes posterior a la ocurrencia de los hechos estudiados, en todos los casos se concentra más del 30% del total de notas anuales publicadas sobre el servicio de trenes urbanos.

GRÁFICO N°28: Cantidad anual de notas sobre el servicio ferroviario de pasajeros del AMBA. Período: 2003-2010.



Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010.

Como puede observarse en el gráfico precedente, la instalación del problema de las condiciones bajo las cuales se presta el servicio de trenes urbanos, se halla en correspondencia con los momentos de ocurrencia de estos episodios de violencia colectiva. A su vez, la repetición de los estallidos lleva aparejada una tendencia creciente de los medios a publicar noticias referidas al transporte ferroviario de pasajeros. Así se ve que luego el episodio de Haedo, el tema del transporte ferroviario no parece alcanzar la divulgación que lo caracterizará en los años posteriores. Nótese que en 2006 se publicaron menos de un cuarto de las notas referidas a este tema que en 2007 y sin embargo, en dicho año registramos la ocurrencia de cuatro ataques, aunque de ningún estallido. Ya en 2007 y 2008, el tema pasará a formar parte de la agenda mediática. Su disminución en importancia en 2009, año donde no registramos ningún estallido y sólo un ataque de pasajeros, se revertirá nuevamente coincidiendo con la ocurrencia de dos nuevos episodios en 2010.

Esta mayor cantidad de noticias no se restringen a los estallidos en cuestión y sus resultantes, incorporan informaciones diversas acerca de las condiciones en las cuales se viaja, los subsidios al transporte, el anuncio de transformaciones en las condiciones de prestación del servicio, acciones judiciales referentes a los mismos, accidentes, editoriales refiriendo a la temática, entre otros. En otras palabras, en concomitancia con la ocurrencia de los hechos se

logra convertir en mediáticamente observable el tema del transporte ferroviario urbano de pasajeros, transformándolo en un problema social, es decir, conceptualizado socialmente como tal, el cual será objeto de discusión e intervención pública por diferentes actores.

En el marco de este proceso de construcción social del problema de los trenes urbanos, la responsabilidad de los concesionarios en torno a la calidad de los servicios se convertirá en uno de los temas de mayor intervención y debate, quedando las empresas muy expuestas a la opinión pública. La difusión de informes sobre el uso inadecuado o poco transparente de los subsidios, la divulgación de denuncias sobre corrupción que implican a distintos empresarios, los resultados negativos de las inspecciones realizadas por diversos organismos de control entre los que se destacan la CNRT y la AGN, etc., será un factor importante en términos de la construcción de una opinión pública desfavorable a las empresas. En nuestra hipótesis, este desprestigio coadyuva a explicar el que las empresas sean representadas entre los pasajeros como la principal responsable por las condiciones del servicio. El Estado también será objeto de críticas, fundamentalmente por su falta de control y por la actuación de funcionarios acusados de diversos ilegalismos.

Retomando la pregunta acerca de los perjuicios que ocasionan los estallidos de hostilidad a los distintos actores del sistema, con base en los argumentos anteriores es posible plantear la hipótesis de que el mayor perjuicio para las empresas no reside en las pérdidas económicas que ocasionan los hechos, sino en el descrédito social del que son objeto, que progresivamente deslegitima el que tengan a su cargo los servicios ferroviarios. El desprestigio, el profundo deterioro de la imagen de las mismas, implicará también en algunos casos una pérdida de riqueza y también de poder, como en el caso del concesionario Metropolitano y, posterior al período de cierre de este estudio, del concesionario Trenes de Buenos Aires. Paradójicamente y en tanto consecuencias no buscadas de la acción, así se realizará finalmente la venganza de los pasajeros.

3. El impacto de los estallidos de hostilidad en la forma de organización social del servicio

Ligado a su construcción como problema social, la emergencia de los estallidos viabilizará una serie de cambios que afectarán la forma en que se organiza socialmente la prestación del servicio. Algunos de estos cambios tenderán a modificar ciertas propiedades del

sistema de prestación del servicio que, como se ha visto en el capítulo precedente, actúan tanto indirectamente como directamente en la configuración de los estallidos.

¶ Mecanismos de regulación y control de las tensiones serán objeto de distintos reajustes. En esta línea se destacan los siguientes:

ü Cambios en dispositivos de regulación de las tensiones: Luego de la ocurrencia de los estallidos se produce un incremento de la publicidad sobre mejoras y más seguridad en el servicio. Más importante aún es que en los días posteriores a los hechos, registramos la apertura de molinetes, o bien la flexibilización de los controles de entrada y salida de los andenes. Este suavizamiento de los controles será una forma de descomprimir la tensión emergente por las fallas en la prestación del servicio. (Quintana, 2008). Asimismo, dichas prácticas serán replicadas en los casos de inconvenientes graves en el servicio.

En relación a la utilización de otros canales de procesamiento del conflicto en este espacio social, la problematización social del servicio a partir de la visibilización de sus deficiencias, también alimentará el uso de algunos formatos por los pasajeros. En tal sentido se destaca el crecimiento del fenómeno de los blogs de pasajeros disconformes, mayormente conceptualizado por los medios de comunicación como el fenómeno de la *ciber*-protesta. Así, en el año 2007 la dinámica de la disconformidad en la *blogosfera* también alcanzó su mayor actividad. En dicho año se registra la mayor actividad en los *blogs* vigentes, así como la mayor cantidad de espacios en actividad (Ver gráfico N°17). En este sentido es posible hipotetizar una retroalimentación positiva entre divulgación de una problemática y profusión de hechos de disconformidad relacionados con la misma. Igual relación aparece cuando se analizan la cantidad de ataques a las empresas por año. Como se ha mencionado y se retomará más adelante en este capítulo, 2007 y 2008 constituyen los años con mayor cantidad de ataques a las empresas producidos. Ya hemos mencionado que es posible hipotetizar que la mayor divulgación de noticias referidas al servicio, entre las que se encuentran las referidas a las malas condiciones en las cuales se presta el servicio, alimenta sentimientos de injusticia entre los pasajeros.

ü Cambios en los dispositivos de control social: Otros de los cambios asociados a la ocurrencia de los hechos apuntan a la prevención de acciones de disconformidad a partir de la generación de cambios en los dispositivos de control. En tanto los hechos estudiados expresan fallas en los dispositivos civilizatorios del control social, una de las estrategias a

seguir será fortalecer la amenaza del uso de la fuerza. Así, con posterioridad a los hechos de Constitución en 2007 se reforzó la cantidad de gendarmes en las estaciones. Luego del episodio ocurrido en la estación de Castelar, se produjo una acción gremial del sindicato La Fraternidad en reclamo de un aumento de la cantidad de fuerzas de seguridad destinadas para prevenir agresiones de pasajeros[157]. Dando respuesta positiva al mismo, el gobierno aumentó la seguridad en las estaciones, colocando personal de Gendarmería y de la Guardia de Infantería. La ocurrencia de ataques de pasajeros contra las empresas también tendrá como resultante un aumento de los mecanismos de control social. Así por ejemplo, en el año 2004 luego de que un grupo de pasajeros apedreara una formación en la estación de Hurlingham debido a las demoras del servicio, el gobierno intimó a las empresas a su normalización, pero también dispuso la introducción de brigadas especiales en la línea. De este modo, las acciones de disconformidad desplegadas por los pasajeros tienden a favorecer indirectamente, en algunos casos como los mencionados con mediación de las acciones de los sindicatos, un mayor despliegue de las fuerzas represivas. Otro de los cambios que ocurren en los dispositivos preventivos, será la incorporación de mallas protectoras en las locomotoras, como modo de proteger a los maquinistas de posibles ataques por parte de los pasajeros. Como caso extremo y política más radical de prevención, previo a la ocurrencia del estallido de diciembre de 2010 en la estación terminal de Constitución, la misma había sido directamente cerrada para evitar posibles destrozos de la estación que pudieran ser provocados por grupos de pasajeros disconformes.

¶ Cambios que afectan al conjunto del sistema en su organización.

ü Entre los reajustes posteriores al desarrollo de los episodios relevamos un incremento en las transferencias económicas del Estado destinadas a mejorar las condiciones de prestación de los servicios, materializadas en:

V Anuncios de nuevas inversiones.

V Incorporación de nuevas formaciones y mejoramiento de las existentes.

[157] Como se ha visto en el capítulo II de esta tesis, las acciones desplegadas por trabajadores del servicio en reclamo por mayor seguridad se desarrollaron con posterioridad a la ocurrencia de ataques o estallidos protagonizados por pasajeros del servicio. En todos los casos se trató de acciones que incluían demandas dirigidas a las empresas y al gobierno, en pedido de un aumento de fuerzas de seguridad para proteger a los trabajadores de las agresiones de los pasajeros.

- Realización de mejoras en vías.
- Anuncios de licitación en diferentes ramales para la realización de obras como remodelación de estaciones, electrificación y soterramiento de vías.
- Reasignación de partidas presupuestarias por parte del gobierno nacional con el destino de incrementar subsidios a las empresas concesionarias y mejorar la infraestructura ferroviaria.

ü No obstante, el cambio más radical asociado a la ocurrencia de los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del servicio, se expresó en la ruptura definitiva de la relación con uno de los concesionarios de la red. Uno de los que habían sido mayormente beneficiados con la adjudicación de los servicios, si se considera su grado de participación total en el mercado del transporte ferroviario de pasajeros del AMBA. Como ya se ha mencionado en distintos lugares de esta tesis, una semana después de producirse el estallido en la estación terminal de Constitución en 2007, el gobierno anunció la rescisión de los contratos de concesión de las líneas de trenes Roca y Belgrano Sur, ambas en manos de la empresa Transportes Metropolitanos S.A. Dicha decisión ya había sido tomada para el caso de la línea San Martín en el año 2004, también a cargo del mismo concesionario. La administración de estos ramales quedó a cargo del resto de los concesionarios que operaban la red, que en conjunto conformaron la UGOFE.

Las transformaciones que se operaron luego de este hecho no quedaron acotadas meramente a un cambio de manos en la gestión de los servicios. Así, a pocos días de haberse desarrollado dicho episodio, el entonces presidente Néstor Kirchner anunció que el gobierno estaba a pocos días de enviar al parlamento un proyecto de ley de reorganización ferroviaria. En ese entonces anunció: "Vamos a mandar un proyecto a la Cámara de Diputados en las próximas horas para hacer el organismo central de los ferrocarriles argentinos y recuperar plenamente la conducción como corresponde" (La Nación, edición impresa, 30 de mayo de 2007). La nueva norma fue finalmente aprobada en febrero de 2008. Como ha sido desarrollado en el primer capítulo de esta tesis, mediante su promulgación se dispuso la creación de dos empresas del Estado, una que tendría a su cargo la administración de la infraestructura ferroviaria y la otra el control y la prestación de los servicios de cargas y de pasajeros. Desde entonces, en las líneas que habían estado a cargo de Metropolitano S.A, los concesionaros privados que tomaron la

responsabilidad sobre las mismas, pasaron a operar los servicios por cuenta y orden del Estado Nacional, cobrando un canon por dicha gestión en concepto de gerenciamiento de los servicios.

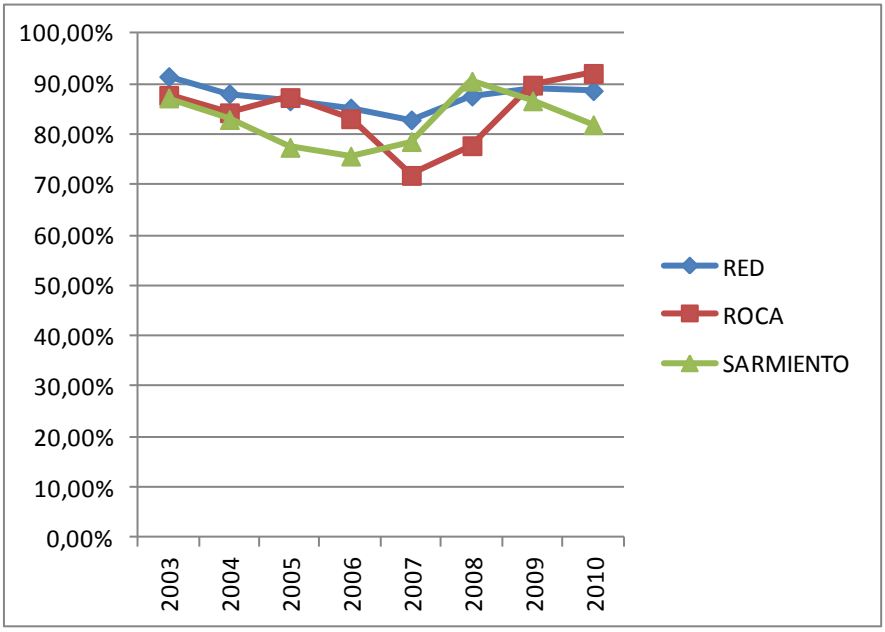
Estos cambios implicaron una mayor interpenetración de modos productivos en el sistema de prestación del servicio. El reforzamiento de su carácter mixto estuvo ligado a una mayor presencia del Estado y a un cambio en la posición de los concesionarios privados en la configuración del sistema, en aquellas líneas donde se implementó el nuevo modelo de gestión. Por lo demás, hasta la actualidad conviven ambos sistemas, el que se rige por el modelo de concesión inicial y el que incorpora una mayor presencia estatal. Ahora bien, a pesar de que algo se ha adelantado en el capítulo primero de esta tesis sobre algunas resultantes de esta transformación, se reinstalan aquí algunas preguntas a los fines de retomar la reflexión, ahora nutridos por una mayor cantidad de elementos para su abordaje, producto del desarrollo de este trabajo. Reinstalemos las siguientes preguntas: Si se considera el sistema en su conjunto, ¿la convivencia de ambos modelos de provisión del servicio, la UGOFE versus el modelo de concesión heredado de la década del 90, implica una doble lógica de producción del servicio? ¿Hubo cambios o continuidades en las principales prácticas de articulación público-privadas que configuraron un sistema de prestación con las deficiencias que se han mostrado? ¿La lógica de la regulación estatal dejó de ser hiperfuncional al interés de los concesionarios privados? ¿Cómo evalúan los pasajeros del servicio estas transformaciones?

Comencemos por abordar el último de los interrogantes. Veamos en qué medida esta nueva forma de gestionar los servicios trajo aparejados cambios favorables al interés de los pasajeros.

Consideremos los aspectos del servicio a los cuales los encuestados atribuyeron la peor performance. Recordemos que en el año 2007, entre los principales problemas mencionados se encontraban la impuntualidad y las demoras. La jerarquía alcanzada por estas problemáticas estaba a su vez asociada a los efectos negativos que las mismas ocasionaban en la vida de los pasajeros, especialmente en el ámbito laboral. Dicha percepción se correspondía además, con la pésima performance que mostraba este indicador. Esto es, no existía un divorcio entre condiciones objetivas de viaje en este tópico y percepción sobre dichas condiciones. Si se observa la evolución de la puntualidad de los servicios en las líneas Sarmiento y Roca, líneas en las cuales se desarrollaron los estallidos de hostilidad de mayor magnitud durante el período de esta investigación, se verá que dicho indicador se encontró, durante la mayor parte del período, por

debajo de la performance que mostraba el conjunto de la red, siendo significativamente bajo en los años 2005 y 2006 en la línea Sarmiento y 2007 y 2008 en la línea Roca. No obstante, si se compara el comportamiento del mismo en ambas líneas, puede sostenerse que el nuevo modelo de gestión trajo aparejados cambios favorables en este sentido.

GRÁFICO N°23: Evolución de la puntualidad de los servicios en las líneas Roca, Sarmiento y en el total de la red. Período: 2003-2010.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, 2010.

El gráfico precedente muestra claramente el importante mejoramiento de la puntualidad de los servicios en la línea Roca a partir de la rescisión del contrato a Metropolitano S.A, la cual, como puede observase, se encontraba muy por debajo de los guarismos generales. Por su parte la línea Sarmiento, evidencia una inestabilidad mayor en la evolución de dicho indicador, mostrando nuevamente una tendencia a su deterioro a partir del año 2008. Como podrá observarse en el cuadro que sigue, en el año 2010 la percepción de los entrevistados de cada una de las líneas de servicios bajo análisis, en relación a la evolución de la calidad de los servicios se encontraba asociada al derrotero del indicador previamente presentado. Así, los encuestados de la línea Roca más que duplicaban a los de la línea Sarmiento en relación a la percepción de mejoría, siendo el 68,3% los que consideraban que el servicio había mejorado mucho o algo, contra el 31,4% de los encuestados de la línea Sarmiento.

CUADRO N°23: Percepción de mejora en el servicio en los dos últimos años, según línea de servicios. Año 2010.

En los últimos dos años considera que el servicio	Estación de tren		Total
	Once	Constitución	
Mejoró mucho	2,4	**12,2**	6,9
Mejoró algo	29,0	**56,1**	41,6
Sigue igual	**47,9**	23,6	36,6
Empeoró algo	**6,5**	4,7	5,7
Empeoró mucho	**14,2**	3,4	9,1
Total	100 (169)	100 (148)	100 (317)

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta TCS: 2010.

En relación a los aspectos sobre los cuales los encuestados perciben que el servicio ha mejorado, se destacan en el siguiente orden la frecuencia y la puntualidad (33,6%), la mejora en la infraestructura, referida a la inclusión de vagones, trenes y mejoramiento de estaciones (28,7%) y la limpieza y el mantenimiento (16,6%). Un dato sugerente se destaca en este aspecto cuando se consideran las diferencias según líneas de servicios. La percepción de mejoras en la frecuencia y puntualidad, no arroja ningún sesgo según línea a pesar de que hemos visto que, hacía 2010, la línea Sarmiento había sufrido un profundo deterioro en este indicador en relación a la línea Roca, que mostraba la mejor performance de todo el período bajo estudio. En ambos casos, más de un tercio de los encuestados que consideraron que el servicio había mejorado, refirieron a la puntualidad de los servicios. Por su parte, las menciones acerca de las mejoras en la infraestructura se encontraban sobrerepresentadas por los encuestados de la línea Sarmiento, a diferencia de las percepciones sobre los avances en limpieza y mantenimiento, donde los encuestados de la línea Roca superaban al promedio del conjunto.

CUADRO N°24: Aspecto del servicio que mejoró en los dos últimos años, según línea de servicios. Año 2010.

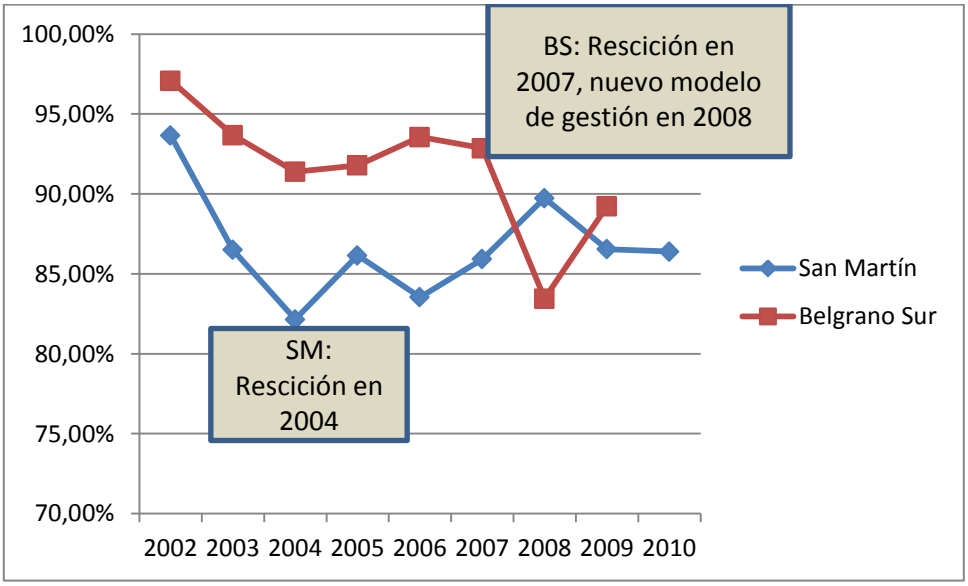
Aspectos en los que el servicio mejoró	Once	Constitución	Total
Frecuencia y puntualidad	32,9	34	33,6
Infraestructura (vagones, trenes, estado de las estaciones)	**39,7**	23,3	28,7
Limpieza y mantenimiento	6,8	**21,3**	16,6
Otros	20,5	21,3	21,1
Total	100 (73)	100 (150)	100 (223)

Fuente: Encuesta TCS: 2010.

Exceptuando las mejoras percibidas en la frecuencia y puntualidad de los servicios por los pasajeros de las dos líneas analizadas, en el resto de los rubros mencionados se puede hipotetizar una relativa correspondencia entre percepción y modificación de determinadas condiciones de viaje, en cada una de las líneas. La línea Sarmiento incorporó formaciones totalmente remodeladas durante el período de este estudio, incluyendo trenes doble piso, situación que no se verificó en la línea Roca. Por su parte, esta línea de servicios mejoró sustantivamente la limpieza a partir de la incorporación de trabajadores tercerizados para la realización de esta tarea, aspecto que no se verificó en la línea Sarmiento. Por lo demás, en ambas líneas sus estaciones fueron remodeladas, lo que incluyó la puesta en valor de los edificios además de nuevos sistemas de refrigeración y calefacción, nuevas escaleras mecánicas que vinculaban las estaciones con el subte, nuevas oficinas y boleterías de venta de pasajes, rampas para personas con discapacidad, etc.

No obstante, más allá de las diferencias mencionadas entre ambos servicios, debe enfatizase que la percepción de mejoras en las condiciones de prestación de los servicios fueron registradas principalmente entre los pasajeros de la línea Roca. Esta característica sugiere que las transformaciones operadas en la forma de gestionar los servicios, tendieron a ser beneficiosas para los intereses de los pasajeros. Lamentablemente carecemos de información para conocer las percepciones de los pasajeros del resto de las líneas que habían estado a cargo de Metropolitano. No obstante, si continuamos con el análisis de la evolución que muestra el indicador sobre puntualidad de los servicios en las líneas San Martín y Belgrano Sur, puede apreciarse que los mismos mejoran su performance luego de la cancelación de los contratos a Metropolitano.

GRÁFICO N°30: Evolución de la puntualidad de los trenes corridos en las líneas San Martín y Belgrano Sur. Período: 2003-2010.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CNRT, 2010.

Recapitulando: Con base en los datos presentados hasta aquí es posible sostener la hipótesis de que la mayoría de los cambios asociados a la ocurrencia de los estallidos resultan favorables a los intereses de los pasajeros. Así, tanto los cambios operados en los dispositivos de regulación de las tensiones (suavizamiento de los controles de entrada y salida de las estaciones) y el mayor control social (mayor cantidad de policías y gendarmes en estaciones y coches), producen beneficios de distinto tipo. Los primeros logran descomprimir tensiones en los momentos de fuerte alteración del servicio, a la vez que resultan provechosos desde el punto de vista económico (la posibilidad abierta de no pagar boleto). Por su parte, la mayor presencia de fuerzas de seguridad en el espacio de realización del servicio, si bien constituye un control externo que refuerza los obstáculos a la emergencia de los ataques o estallidos, resulta una respuesta favorable a la demanda de mayor seguridad entre los pasajeros. Téngase presente que en nuestra encuesta del año 2010, el 14% mencionó que la inseguridad constituía uno de los principales problemas. En la misma línea, en la encuesta de opinión realizada por la CNRT a pasajeros del servicio en 2008, la falta de seguridad alcanzaba casi el 34% de las observaciones realizadas, siendo sólo superada por las observaciones en torno a la mala frecuencia de los trenes, que fue mencionada como problema por el 36,5% de los encuestados. En suma, si bien la mayor presencia de fuerzas de seguridad constituye un obstáculo para el desarrollo de expresiones

activas y extra-institucionales de disconformidad, no resulta un aspecto del todo negativo al interés de los pasajeros. Por el contrario, disminuye la sensación de inseguridad ligada al temor de ser víctima de ilegalismos ocurridos durante las situaciones de viaje. Finalmente, el cambio en el modelo de gestión en la línea Roca, produjo algunas transformaciones que son percibidas por los pasajeros como favorables a sus intereses.

Tal vez convenga aclarar antes de seguir, para evitar equívocos en la interpretación de las proposiciones que aquí se sostienen, que las transformaciones posteriores a los estallidos que fueron señaladas constituyen efectos no buscados de las acciones desplegadas por los pasajeros. Como se señaló al inicio del capítulo, constituyen un ejemplo de cambio social indirecto. Recordemos que en la tesis que aquí se sostiene, tanto los ataques de pasajeros a las empresas como los estallidos de hostilidad, constituyen acciones de carácter emocional que tienden a expresar la disconformidad con las condiciones del servicio, más que a buscar una transformación de los factores que intervienen en su producción. No son acciones previamente planificadas ni organizadas en función de metas preestablecidas. No domina una racionalidad instrumental. Si hay un medio para un fin, y en toda acción se pueden identificar ambos aspectos más allá de que exista o no adecuación racional entre ambos, la violencia colectiva como medio de expresión tiene como fin primero relajar las tensiones derivadas de las malas condiciones de viaje y en todo caso, castigar a quien se atribuye la responsabilidad por la situación vivida. Pero como ya ha sido desarrollado, este castigo no tiene ningún objetivo reparador y en esa medida las acciones desarrolladas por los pasajeros se encuentran más cerca de la venganza que de la justicia. En suma, las transformaciones en la forma de organizar socialmente la prestación de los servicios que resultan favorables a los pasajeros, serán la resultante del registro de los hechos por la prensa y del impacto mediático que generan, lo que a su vez convertirá al tema del transporte ferroviario de pasajeros en un problema social y desencadenará un conjunto de intervenciones por parte de quienes tienen responsabilidades sobre este ámbito social. Siguiendo a Coser (1961), vemos que estos hechos de violencia colectiva a pesar de ser desaprobados por las mayorías, cumplen algunas funciones sociales positivas. Constituyen para sus participantes la posibilidad de canalizar las tensiones y frustraciones derivadas de la situación (violencia como área de realización) y visibilizan un problema que sensibiliza a amplios sectores de la sociedad, en especial a quienes tienen los recursos para intervenir en la cuestión (violencia como señal de peligro).

Antes de abordar los interrogantes que quedaron abiertos en torno a la pregunta acerca de si las transformaciones en la forma de organizar socialmente la prestación de los servicios constituyen un cambo intra-sistémico o de sistema, pasemos a analizar una de las resultantes principales de los estallidos de hostilidad, en torno a la pregunta por los recursos materiales de los pasajeros para incidir sobre las condiciones del servicio.

4. Los ataques como forma de expresión de la disconformidad, ¿una forma de empoderamiento para los pasajeros?

Como ha sido abordado con suficiente profundidad a lo largo de esta investigación, los pasajeros de trenes urbanos carecen de canales institucionales de procesamiento de los inconformismos derivados de las condiciones de prestación del servicio. Hemos visto que aquellas instituciones que en la acepción de Coser podrían funcionar como válvula de seguridad, o en otras palabras, que tienen potencial para funcionar como amortiguadoras de las tensiones emergentes entre función de producción y función de consumo, no alcanzan a cumplir dicha función[158]. Asociado a esta debilidad o desconocimiento de los canales institucionales de procesamiento del conflicto, hemos visto que la mayoría de las acciones de disconformidad protagonizadas por pasajeros del servicio constituyen ataques contra las empresas prestatarias. Dichas acciones se hallan en consonancia con la actitud de ruptura hacia el sistema institucional que, como rasgo característico de los pasajeros encuestados, hemos desarrollado en el segundo capítulo de este trabajo. Sin embargo, su recurrencia en este espacio social sugiere también que este formato de acción comienza a formar parte de la "caja de herramientas" de los pasajeros y, en este sentido, está disponible para ser utilizado ante situaciones generadoras de tensión. Así, el conocimiento del ataque como un esquema de acción factible de ser instrumentado ante situaciones que son vividas como injustas, se perfilará como una performance con características que favorecerán su inclusión en el repertorio de confrontación de los pasajeros de trenes urbanos.

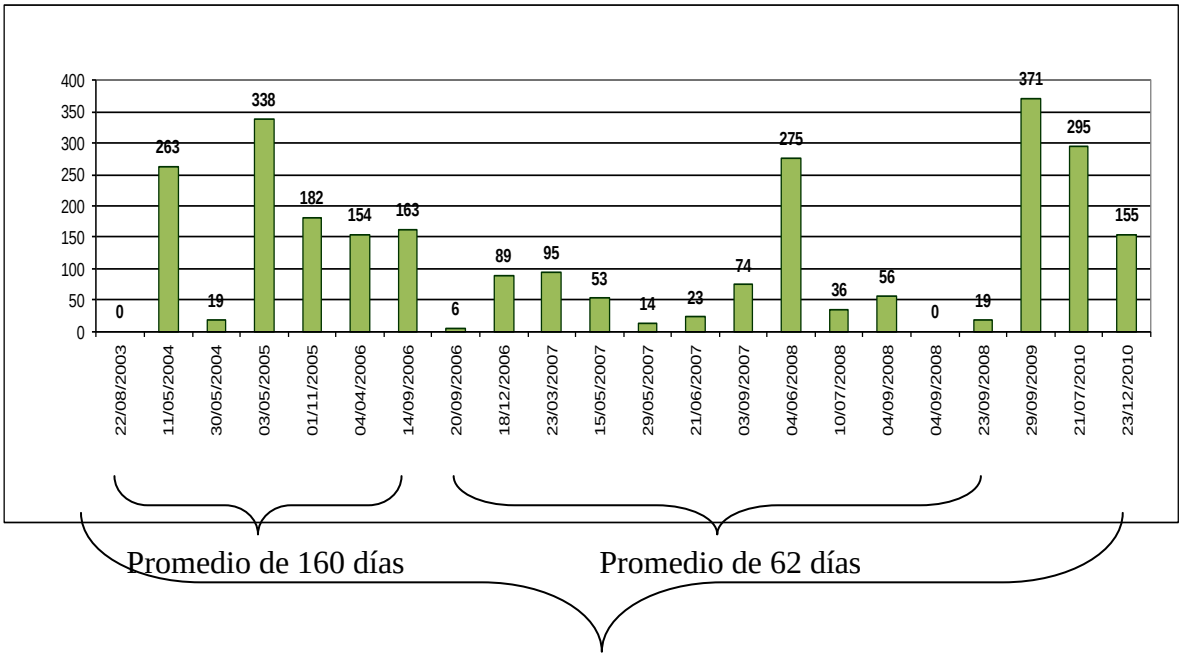
La difusión entre los pasajeros de este esquema de acción no será la resultante excluyente de un conocimiento directo, sino que como se ha señalado, la ocurrencia de estos hechos

[158] Un pasajero de la línea Roca, celebrando la cancelación del contrato al concesionario Metropolitano, S.A., declaraba que había sido autor de 375 reclamos ante los concesionarios y de 125 quejas ante la CNRT, pero que la situación era desesperante, "porque lo comunicábamos sin lograr ser escuchados por quienes debían resolver, por quienes igual resolvían al contrario de lo que se esperaba, de lo que la lógica indicaba, mostrando sin darse razones que todo andaba muy mal" (http://www.filatina.wordpress.com, abril de 2011).

promoverá su registro por la prensa y relacionado con este impacto mediático, su utilización por otros pasajeros[159].

Nótese en el gráfico que se presenta a continuación, la tendencia decreciente de la distancia entre la ocurrencia de los sucesos, medida en cantidad de días. En una primera etapa del período analizado, transcurren entre un hecho y otro, un promedio de 160 días, mientras que en una segunda etapa esta distancia se reduce a 62 días, en tanto si se considera el total del período la distancia promedio es de 122 días. Hacia el final de la serie, las distancias vuelven a agrandarse transcurriendo más de un año entre la ocurrencia de un hecho y otro, para luego volver a reducirse, aunque sin llegar a los valores de la etapa más dinámica.

GRÁFICO N°31: Distancia temporal – en días- entre ataques a la empresa (Octubre de 2002 – junio de 2010).



Si se analizan ahora las distancias que se producen entre los hechos luego de la ocurrencia de estallidos de hostilidad, su impacto replica la tendencia anterior, aunque es mayor en su intensidad. Así, luego del primer estallido de hostilidad que registramos durante el período de este estudio, ocurrido el 3 de mayo de 2005 en la estación Castelar, transcurren 182 días hasta el

[159] El episodio de Constitución del 15 de mayo de 2007 también actuó como promotor de formatos análogos de acción en otros servicios. El 29 de mayo del mismo año en la estación de subtes de Constitución, un grupo de pasajeros en señal de disconformidad por la suspensión del servicio a causa de un accidente, efectuó destrozos en un vagón e inició un principio de incendio.

estallido de Haedo (1 de noviembre de 2005). Luego de este episodio, pasan 154 días hasta la ocurrencia del siguiente ataque. El estallido de Constitución del 15 de mayo de 2007 reduce esa distancia a 14 días, cuando pasajeros indignados en la estación de Retiro, destrozan las ventanillas de la oficina de informes por el retraso en la salida de las formaciones. A los 23 días de producirse este ataque, se desencadena un estallido de hostilidad en la estación de Temperley. El caso más significativo que muestra el modo como el desarrollo de un hecho impacta y promueve el desencadenamiento de otros con características similares, es el episodio de Castelar ocurrido el 4 de septiembre de 2008. Recordemos que mientras se está desarrollando este estallido, se produce una quema de vagones en una estación contigua: Merlo.

En nuestra hipótesis, cada uno de estos episodios tuvo diversas consecuencias en relación a la instalación cultural del formato de acción. El caso de Haedo, pese al tratamiento negativo mediático, incorporó a la discusión pública las condiciones en las cuales se viaja, alimentando la disconformidad con el servicio. El episodio de Constitución, con un tratamiento relativamente positivo de la prensa, o al menos condescendiente con "la bronca de los pasajeros", colaboró marcadamente en la difusión e instalación del ataque como repertorio. El episodio de Castelar fungió de estructura de oportunidad para otro hecho. A diferencia del estallido de Constitución ocurrido en 2007, los episodios de Castelar y Merlo concitaran un repudio más generalizado política y mediáticamente. Luego de estos episodios, pasarán 840 días hasta la ocurrencia de un nuevo estallido, cuyo epicentro será nuevamente la estación terminal de Constitución en el mes de julio de 2010. El hecho será seguido por un nuevo estallido en la misma estación a los 155 días. Más adelante, al analizar el ciclo de ataques, se abordarán las características distintivas de la ocurrencia de estos dos últimos hechos.

De este modo, durante el período, los ataques se irán transformando de una acción original improvisada por los pasajeros ante una situación vivida con profunda disconformidad, a un formato de acción crecientemente instalado en la caja de herramientas de lucha de los pasajeros. Los estallidos emblemáticos del período, instalaron progresivamente al ataque como el repertorio de acción para expresar la disconformidad con el servicio. "Hagamos como en Haedo", "Quememos todo", o simplemente mostrar a los empleados de la empresa un encendedor de modo amenazante, serán frases y actos que aparecerán entre los pasajeros ante situaciones análogas. Recordemos el intercambio de impresiones que mantenían pasajeros de la línea

Sarmiento, la mañana del 4 de septiembre de 2008, minutos antes que se desataran los incidentes mientras caminaban por las vías en dirección a la estación:

> Pasajero 1: - ¡Vamo a hacer quilombo a la estación loco!
> Pasajero 2: – Hay que hacer como lo de Haedo.
> Pasajero 3: ¡Si, hay que romper todo loco… qué hijos de puta…!

El formateo tiende a delinear en la práctica un formato de acción: una configuración de acciones que produce la destrucción y/o quema de bienes administrados por la empresa y en ocasiones, la agresión a sus empleados. Así, cada hecho deja de ser plenamente independiente de los otros constituyendo un "ciclo de ataques". No obstante, como se desprende del análisis, el carácter súbito y no planificado de los ataques, así como su dinámica estructurada significativamente en función de la interacción con las fuerzas de seguridad, les otorgará una gran dosis de originalidad en cada caso particular.

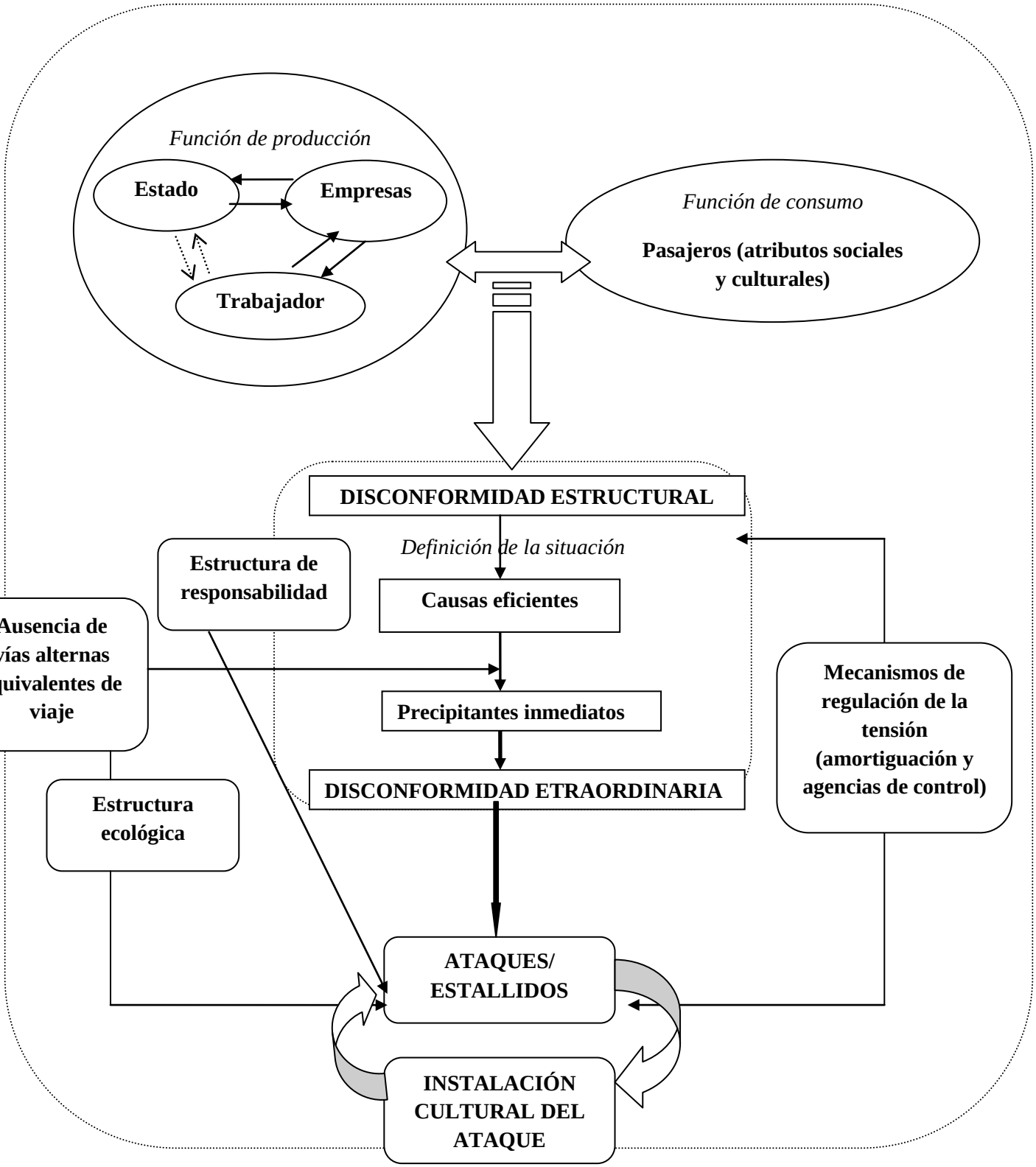
El hecho de que el formato "ataque a la empresa" esté disponible en la caja de herramientas de reclamo de los pasajeros, presupone que se conozca su existencia como forma y que la misma alcance, entre una porción de estos, una valoración positiva. En nuestros relevamientos encontramos que esta forma es conocida por la gran mayoría y es valorada positivamente por una porción significativa de los encuestados. En cuanto a su conocimiento como forma de reclamo, para mediados de 2010 el 87% de los pasajeros habituales recordaban los estallidos de Haedo, Constitución y Castelar (Encuesta Taller CS: 2010). Por otra parte, una fluctuante porción los valoraba como forma de acción. Esta valoración, como es frecuente en la acción directa, no era tanto por su legitimidad como por su eficacia para hacer escuchar la voz de los pasajeros. Como ya señalamos, en 2007, en el momento más alto del ciclo de ataques, casi un tercio de los encuestados otorgaba legitimidad a la forma del estallido de Constitución. Años después, con el ciclo cerrado, a mediados de 2010, un 17% seguía justificando la forma de los estallidos estudiados. En nuestra hipótesis, esta disminución de la efectividad atribuida a los hechos entre 2007 y 2010, se encuentra asociada, entre otros elementos, al momento en que se aplicaron ambos instrumentos de registro. Recordemos que la encuesta de 2007 se aplicó en los primeros días del mes de junio, a pocos días de sucedido el estallido de Constitución y de que se rescindiera el contrato a la empresa Metropolitano. Por su parte, en la encuesta de 2010 indagamos en torno a dimensiones valorativas acerca de los hechos –estallidos de Haedo, Constitución (2007) y Castelar- que habían quedado relativamente lejanos en el tiempo, ya que

la encuesta fue aplicada en junio de 2010, días antes del estallido que ¿reabriría un nuevo ciclo?, pero a casi dos años de ocurrido el episodio de Castelar. No obstante y a pesar del tiempo transcurrido, los encuestados de la línea Roca continuaban atribuyendo más efectividad a la forma que los encuestados de la línea Sarmiento. Asimismo y como se ha desarrollado en el capítulo segundo de esta tesis, en ambos momentos, la valoración de la efectividad fue superior a su legitimidad. Finalmente en lo que respecta a este punto, además de la dimensión temporal que afecta las valoraciones, recordemos que los juicios morales poseen un carácter singular, refieren a hechos concretos sobre los cuales se consideran una serie de elementos que se juegan en dicha singularidad. Dichas características impiden su generalización hacia otros episodios aunque los mismos puedan comportar características análogas con el que se utiliza de parámetro.

Ahora bien, ¿qué nos sugiere esta instalación de la forma ataque en la conciencia de los pasajeros? Hemos visto que los estallidos mediados por la prensa y/o por la experiencia directa de los pasajeros, se convertirán en un esquema de acción a ser replicado. La instalación social del "ataque" como forma contenciosa en la cultura de lucha de los pasajeros será al mismo tiempo un efecto de los estallidos y un factor interviniente en los nuevos estallidos. ¿Por qué? La hipótesis que se sostiene en este punto es que opera un elemento de aprendizaje. La ocurrencia de un estallido favorecerá la emergencia de nuevos ataques, algunos de los cuales devendrán en estallidos. Así, este proceso iterativo se explica en parte por la retroalimentación generada por el uso de la forma, que agrega un elemento al modelo explicativo esquematizado en el capítulo precedente: el aprendizaje. En otras palabras, la ocurrencia de los ataques/estallidos, favorecerán la aparición de nuevos ataques/estallidos.

FIGURA N°4: Nuevos elementos intervinientes en la sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad de los pasajeros de trenes urbanos: el aprendizaje del esquema de acción.

CONDICIONES DE CONTORNO DEL SISTEMA: Marco político cultural favorable al desarrollo de la acción directa y características del sistema ampliado del transporte público de pasajeros.


Función de producción
Estado
Empresas
Trabajador
Función de consumo
Pasajeros (atributos sociales y culturales)
DISCONFORMIDAD ESTRUCTURAL
Definición de la situación
Estructura de responsabilidad
Causas eficientes
Ausencia de vías alternas equivalentes de viaje
Precipitantes inmediatos
Mecanismos de regulación de la tensión (amortiguación y agencias de control)
DISCONFORMIDAD ETRAORDINARIA
Estructura ecológica
ATAQUES/ ESTALLIDOS
INSTALACIÓN CULTURAL DEL ATAQUE

Considero que en este punto, no está demás volver a instalar que la proposición anterior no debe llevar a interpretar que concebimos que la "elección" de esta forma de acción por conjuntos de pasajeros, se fundamente en un cálculo racional de qué medios elegir para ser usados ante fines ligados a la disconformidad con el servicio. Para aclarar este aspecto, volvamos a los elementos presentes en nuestro esquema explicativo sobre la emergencia de los ataques/estallidos. Hemos hablado de causas eficientes, precipitantes inmediatos y deficiencia de formas amortiguadoras de las tensiones ligadas a las condiciones del servicio, entre otros factores intervinientes. En nuestra hipótesis, estos tres factores plantean relaciones complejas entre sí, funcionando articuladamente. Aunque ya se ha hecho referencia a este punto en el capítulo precedente, retomemos el modo como concebimos las articulaciones entre los elementos mencionados. Siguiendo a Crossman, citado en Buckley, ([1970] 1982:147) no proponemos que el precipitante funcione como un estímulo que provoca una reacción cuando se pasa cierto umbral de tensión, sino que, dicho precipitante constituye una señal que suministra la información necesaria para elegir una respuesta. En tanto dicha señal implica un conjunto de alternativas de respuesta, el hecho de que no exista entre los pasajeros un repertorio de acción a ser utilizado ante alteraciones del servicio que provocan una profunda disconformidad, coadyuva a que el ataque a la empresa se instale entre los pasajeros como una forma de acción, con alta probabilidad de ser utilizada. Además, entre las causas eficientes que intervienen en el desencadenamiento de los hechos, habría que destacar las representaciones generalizadas entre los pasajeros sobre la forma como se organiza el servicio ya tratadas en otra parte de esta tesis y que atañen al criterio de justicia presente en este ámbito social. El precipitante inmediato se instala en ese marco de significación. El hecho de que el uso de la forma en este ámbito social no pueda ser analizado a partir del paradigma de la racionalidad estratégica, no significa que el acto humano deje de constituir un acto inteligente.

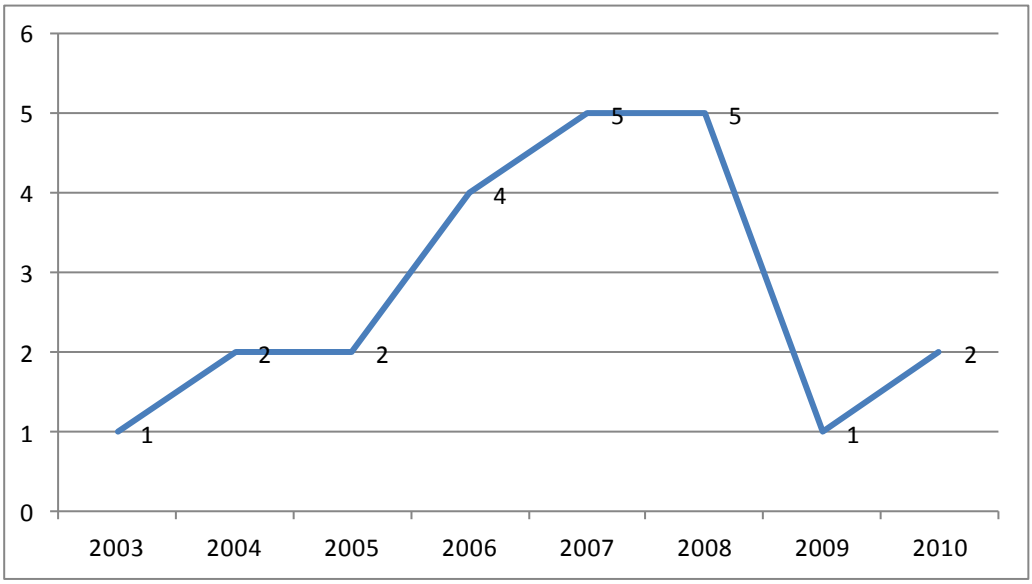
Recapitulando lo dicho hasta aquí, los episodios más relevantes de ataques contra las empresas prestatarias que hemos analizado, no parecieran ser neutros o desfavorables a los pasajeros en sus resultantes. En primer lugar configuran un formato de acción disponible para ser utilizado -o amenazarse con su uso- cuando los pasajeros se ven afectados por las condiciones de prestación del servicio. Por otra parte, logran impactar mediáticamente. Aún cuando los hechos puedan ser representados negativamente por la prensa, convertirán en observables las condiciones acerca de cómo se viaja y aportarán en la construcción de las condiciones de prestación del

servicio como problema social. En esta dirección, lograrán legitimar la necesidad de urgentes mejoras en el servicio. Los distintos anuncios de mejoras e inversiones expresarán este proceso de legitimación. En dicho clima social se realizarán algunos mejoramientos en la infraestructura ferroviaria que favorecerán a los pasajeros. Asociados a estos hechos aparecerán también cambios en la gestión de los servicios como la rescisión de los contratos de las líneas que operaba la empresa Metropolitano S.A, o la sanción de una nueva ley ferroviaria que introducirá la gestación incipiente de un nuevo modelo de gestión de los servicios. Estos últimos cambios, que en algunos aspectos resultan favorables a los intereses de los pasajeros, también presentan oportunidades favorables para otros actores como organizaciones sindicales ven incrementadas sus oportunidades para incidir en el sistema, o hipotéticamente, para el mismo gobierno nacional que pasa a concentrar la responsabilidad sobre la explotación de los servicios y también la administración de la infraestructura ferroviaria. Estos temas serán abordados al final del capítulo. Pasemos ahora a analizar cuál fue el impacto de estos cambios sobre la disconformidad de los pasajeros con la forma de prestación del servicio. Si la hipótesis de que, como rasgo general, las transformaciones mencionadas disminuyeron la disconformidad, debiéramos poder identificar también una disminución en la recurrencia de los ataques, ¿cómo han incidido estos cambios sobre el ciclo de ataques? A continuación, algunas respuestas a este interrogante.

5. La evolución del ciclo de ataques

Como ya señalamos, la evolución del ciclo de ataques inicia un descenso marcado hacia fines de 2008. Desde entonces y hasta junio de 2010, sólo se producirá un hecho. Pareciera entonces, que nos encontramos ante el cierre de un ciclo. No obstante, dos episodios de diversa magnitud, ocurridos en el segundo semestre de 2010 en el ramal Roca, nos interrogan acerca de si estamos o no ante dicha culminación.

GRÁFICO N°32: Cantidad de ataques a la empresa por año. Período: 2003-2010.



Fuente: Base hemerográfica: 2002-2010

Ambos sucesos se dieron en un contexto de larga interrupción del servicio provocados por piquetes de trabajadores/manifestantes del ramal, que protestaban contra despidos y pedían el pase a planta permanente de trabajadores tercerizados. En ambos casos, la acción directa de los manifestantes convocó a la acción directa de los pasajeros y otros actores involucrados. El episodio más significativo, ocurrido en vísperas de Nochebuena y que se analiza en este trabajo, se centró en el enfrentamiento con la policía e incluyó, prácticamente desde el inicio, el saqueo a comercios adyacentes. Este hecho tuvo una importante magnitud produciendo decenas de detenidos y heridos, uno de los cuales murió días después a consecuencia de un piedrazo recibido en una circunstancia de robo. A diferencia de los otros tres estallidos referidos en este trabajo, en el episodio de violencia colectiva ocurrido el 23 de diciembre, la estructura de responsabilidad primaria operante en los pasajeros parece centrarse en los manifestantes y transitivamente en el gobierno y la policía, por cerrar la estación en vez de desalojar a los manifestantes de las vías. Son estos, más que a la empresa, a quienes se les atribuye la responsabilidad por la situación vivida. Recordemos algunas expresiones de los pasajeros que claramente manifiestan esta estructura de responsabilidad diferencial en relación a los otros episodios de violencia colectiva analizados en esta tesis. En relación a los manifestantes, serían "los piqueteros que la presidenta Cristina les paga". A la policía, se le pide "Que vayan a tirar allá a Avellaneda [y no] al pobre

obrero que se levanta a las cuatro de la mañana". No obstante cabe recordar que hubo ataques a la empresa, principalmente contra la fachada de la estación y el local de UGOFE ubicado en su interior.

Asimismo, la preexistencia de varias horas de interrupción del servicio hasta el inicio de los incidentes, así como el clima político que caracterizó ese fin de año, pueden haber configurado una estructura de oportunidad favorable a la actuación de grupos organizados que actuaron en el desencadenamiento de los episodios. Ante la pregunta por la actuación de "infiltrados", realizada por un periodista que desde el piso de un canal de noticias preguntaba al reportero que se encontraba en el lugar del hecho, este respondía que participaban los dos, pasajeros e infiltrados (Canal Todo Noticias, 23 d diciembre de 2010, 20:09hs.). Sin embargo, más allá de la hipotética actuación de grupos con móviles diferentes a los que convocaron la acción de los pasajeros, se trató de un estallido de hostilidad cuyo protagonista principal fueron pasajeros del servicio que esperaban aglomerados en las inmediaciones de la estación, a la espera de que se restablezca el mismo.

No obstante las diferencias mencionadas, no debe dejar de señalarse que el corte del servicio por trabajadores organizados y sus aliados políticos, expresa también –como la ya planteada para los pasajeros- tensiones inmanentes a la forma de organización del servicio ferroviario de pasajeros del AMBA. Los trabajadores tercerizados son una forma de abaratamiento de costos para las empresas prestatarias y un modo de construcción de negocios para otros actores, realizado a expensas de las condiciones de trabajo y salario de estratos de trabajadores. Sugerentemente, de nuevo es un actor periférico del sistema el que con su actuación produce la desequilibración del mismo. Su carácter periférico, su carencia de recursos institucionales, promueve que la acción directa sea su modo de expresión. Esta acción de los estratos más bajos de los trabajadores junto a organizaciones periféricas del sistema político, construye paradójicamente la movilización de trabajadores-pasajeros en su contra. Un pasajero que se encontraba en el lugar durante los incidentes le decía a un reportero que cubría los hechos: "Es una cosa de locos esto. Y ellos cortan Avellaneda, son trabajadores despedidos que quieren ir a planta permanente supuestamente, pero nosotros también somos trabajadores y afectan a un montón de usuarios" (Canal C5N en vivo, 18:40hs.). Como se ve, la acción directa otorga un

poder de negociación que puede resultar positivo corporativamente para los trabajadores contratados, pero a expensas del aislamiento y repudio del resto de los trabajadores.[160]

Dejemos por ahora abierto el interrogante acerca de si estos hechos reabrieron el ciclo de ataques, o bien constituyeron hechos aislados más ligados, sobre todo el de diciembre, a un clima político que favoreció su emergencia, que a la lógica de la disconformidad con el servicio que se desarrolla entre los pasajeros. Volvamos a los ataques de pasajeros a las empresas, ¿por qué se produce su marcado descenso luego del episodio de Castelar? ¿Es satisfactorio el modelo analítico utilizado para dar cuenta de la sociogénesis y desarrollo del ciclo de ataques? ¿Permite dar cuenta de su culminación?

Nuestra primera respuesta es positiva. En primer lugar, las transformaciones en el servicio que se dan en paralelo al desarrollo del ciclo, sobre todo en su etapa más dinámica, parecieran incidir significativamente sobre el factor estructurante general la disconformidad con las condiciones en las cuales se viaja. En líneas generales, mejora la evaluación de la prestación del servicio aunque sin llegar a alcanzar un nivel aceptable. Entre 2007 y 2010, se produce un corrimiento desde los puntajes más bajos hacia calificaciones medias y altas. De este modo, se pasa de una media de 3 puntos en 2007 a una de 5 puntos en 2010. Es notable el caso de Constitución, donde casi un tercio de los encuestados le otorga al servicio una calificación de 7 o más puntos, cuando un escaso 5,5% había tenido esa misma apreciación tres años antes. En 2007, casi el 47% le había asignado una calificación media o alta al servicio en general, mientras que ese porcentaje se elevó a un 73% en 2010. En cambio en Once, cabecera terminal de la línea Sarmiento, la mejora en la percepción fue más modesta. Cabe destacar que en esta línea no hubo ninguna transformación que afectara al modelo de gestión heredado de la década del 90. No obstante, corresponde señalar que en ambas líneas, hacia 2010 la evaluación fue en general regular, siendo en Once superiores las calificaciones malas a las buenas, mientras que en Constitución se invirtió esa relación.

[160] Es un típico caso en el cual la meta expresa un carácter universalista, pero el uso social de determinados formatos conduce a diversos particularismos en su forma, que debilitan las solidaridades de clase. Paradójicamente, con frecuencia su uso indiscriminado es alentado por destacamentos clasistas, como aquellos que apoyaban el corte de vías durante esa jornada. (Pérez y Rebón, 2012)

CUADRO N°25: Evolución de la calificación del servicio según año de encuesta y estación.

Calificación	Año y estación					
	2007			2010		
	Once	Constitución	Total	Once	Constitución	Total
Mala (1-3)	55,3	51,1	53	**34,7**	18	27
Regular (4-6)	36	43,4	40	51,1	50	50,6
Buena (7-10)	8,6	5,5	6,9	14,2	**32**	22,4

Fuente: Encuesta TCS: 2007 y 2010.

Esta mejora en las calificaciones se halla en correspondencia con una percepción de que el servicio ha mejorado que abarca a casi la mitad de los encuestados. Como se puede observar en el cuadro N° 23, con relación al momento pico del ciclo de ataques, para prácticamente la mitad de los encuestados el servicio mejoró, para un tercio sigue igual, y para el 14% empeoró.

En consonancia con el cambio moderado de la evaluación descripta anteriormente, la gran mayoría de quienes consideran que el servicio mejoró, señala que sólo cambio algo. Destáquese, que una porción significativa dice percibir que nada ha cambiado y que, entre quienes perciben que el servicio empeoró, priman los que consideran que este cambio negativo es muy marcado. Entre aquellos encuestados que señalan que el servicio empeoró, se destacan las menciones sobre la seguridad (34,8%), frecuencia (32,6%) y hacinamiento (30%), aunque seguidas muy de cerca por la higiene y el mantenimiento (28,3%). La pregunta consistió en pedir al encuestado que nombrara los dos aspectos sobre los cuales percibía un empeoramiento en las condiciones de prestación del servicio, registrando a partir de ésta, respuestas múltiples. Como se ve, las mismas no se concentran en un aspecto en particular, sino que se observa una dispersión. Esta situación podría estar indicando, más que la percepción de agravamiento en algunas de las condiciones del servicio, una disconformidad generalizada con la forma de su prestación. Téngase presente además, que como se ha mostrado en el Cuadro N°23 instalado en el presente capítulo, esta variación es diferencial entre ambas líneas, primando ampliamente en la línea Roca aquellos que consideran que mejoró y en la línea Sarmiento, los que perciben que el servicio sigue igual.

En suma, en nuestra hipótesis esta disminución de los hechos está asociada principalmente, a una disminución de la disconformidad con la prestación del servicio.

Asimismo, se producen algunas modificaciones en otras mediaciones implicadas en el esquema explicativo sobre la emergencia de los hechos. Se registran cambios en los dispositivos de control social que operan obstaculizando la emergencia de estallidos. También mejoran algunos dispositivos de regulación de las tensiones. En este sentido, se produce una mejora en el servicio de información a los pasajeros. Los encuestados evalúan menos negativamente la información brindada por la empresa ante inconvenientes con el servicio, aunque esta no alcanza una evaluación positiva. De la predominancia de las calificaciones malas, se pasa a una situación de relativa paridad entre malas y regulares.

CUADRO N°26: Evolución de calificación de la información brindada por las empresas, según año de encuesta.

Calificación	**Año**	
	2007	2010
Buena	6,5	7,1
Regular	28,1	45,2
Mala	64,7	47,7

Fuente: Encuesta TCS: 2007 y 2010.

Por último, el formato "ataque a la empresa" deja de tener la valoración que llegó a alcanzar cuando la ocurrencia de los mismos mostraba su pico más alto. Como ya señalamos, los niveles de legitimidad y atribución de eficacia disminuyen con relación a 2007. No obstante debe señalarse la diferencia en los momentos de aplicación de los instrumentos de registro en relación a la ocurrencia de los hechos. Recordemos que la encuesta de 2007 se aplicó a pocos días de sucedido el hecho de Constitución, mientras que nuestra encuesta de 2010 fue implementada cuando se encontraba cerrado el ciclo de ataques. En tal sentido, es posible sostener la hipótesis de que las coyunturas diferenciales afectaron, aunque no podemos conocer en qué grado, las respuestas de los encuestados en este tópico.

Recapitulando, la hipótesis que se sugiere en este punto del desarrollo es la siguiente: La ocurrencia de los ataques de pasajeros contra las empresas prestatarias promueven su registro por la prensa y relacionado a este impacto mediático, difunden el formato ataque como forma de acción. Dicha situación coadyuva a que el ataque se instale como un formato a ser replicado ante

situaciones que producen elevados niveles de disconformidad, produciéndose un proceso de retroalimentación positiva entre registro de los hechos por la prensa y reiteración de los ataques. El impacto mediático que producen los hechos construye al tema del transporte ferroviario de pasajeros en un problema social, que promueve la intervención de los actores que tienen responsabilidad sobre la forma de organización social del servicio, produciéndose algunas transformaciones en torno a su forma de prestación. Dichos cambios mejoran algunos aspectos relacionados con la calidad del servicio, los cuales resultan beneficiosos al interés de los pasajeros. Concomitantemente a la disminución de la disconformidad se da una disminución de los ataques, pero ¿qué sugieren los episodios ocurridos el segundo semestre de 2010?

Lamentablemente esta investigación se cierra a fines de diciembre de 2010, motivo por el cual es difícil responder si se trata de una apertura del ciclo de ataques, o bien, constituyen hechos aislados en los cuales otras condiciones intervinientes asumen un mayor peso, aunque no sean excluyentes de la persistencia de la disconformidad de los pasajeros. Con relación a esto último, recordemos que si bien mejoran las evaluaciones sobre del servicio, esta mejoría es moderada si se la compara con el registro de 2007. Hacia 2010, casi un tercio de los encuestados seguía calificando al servicio con un puntaje de entre 1 y 3 puntos. No obstante, se arriesgará una hipótesis sobre este tópico: Si bien se produjo una mejora en la calidad de los servicios ligada a la interacción de los factores ya reseñados, rasgo que impactó sobre la evolución del ciclo de ataques, la persistencia de algunas deficiencias, así como la gestación de nuevos problemas que traen aparejados nuevos desequilibrios en el sistema, en caso de no revertirse o profundizarse, pueden llevar a una reapertura del ciclo. El ataque como formato de confrontación está instalado en la caja de herramientas de los pasajeros.

Lo anterior nos lleva entonces a recuperar las preguntas que dejamos abiertas: Si se considera el sistema en su conjunto, ¿la convivencia de ambos modelos de provisión del servicio, el de la UGOFE que rige en las líneas de servicios Roca, San Martín y Belgrano Sur, versus el modelo de concesión heredado de la década del 90 que hasta fines de 2010 regía para las líneas Sarmiento, Mitre, Urquiza y Belgrano Norte, implica una doble lógica de producción del servicio? ¿Hubo cambios o continuidades en las principales prácticas de articulación público-privadas que configuraron un sistema de prestación con las deficiencias que se han mostrado? ¿La lógica de la regulación estatal dejó de ser hiperfuncional al interés de los concesionarios privados?

6. ¿Cambios intra-sistema o de sistema?

Para abordar estos interrogantes es conveniente comenzar por la definición de sistema que ha servido de inspiración al planteamiento de la gran mayoría de los problemas que se abordaron en esta tesis. Entonces, ¿qué es lo que define un sistema? Siguiendo a Rolando García (2006) hemos asumido que se trata de una totalidad[161] organizada. Totalidad en tanto conjunto de relaciones entre elementos; organizada en tanto ese conjunto de relaciones adquiere una lógica de articulación que es la que le imprime a ese sistema un conjunto de propiedades estructurales[162], las cuales a su vez, serán las que determinen la estabilidad o inestabilidad del mismo frente a cierta escala de perturbaciones.

Hemos visto que bajo el desarrollo de ciertas perturbaciones endógenas[163] al sistema, como son los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del servicio, han cambiado algunas relaciones que configuran al sistema de prestación de los servicios, en algunas de las líneas. Sin embargo, en el resto de la red, las relaciones que habían quedado constituidas desde la vigencia del modelo de concesión original, se mantuvieron intactas. Como ya ha sido desarrollado, el cambio de modelo en las líneas San Martín, Roca y Belgrano Sur, implicó el desplazamiento del grupo económico que tenía a su cargo la explotación de estos servicios y su transferencia al resto de los concesionarios de la red, los cuales pasaron a operar los servicios pero bajo un esquema diferente. A partir de entonces tuvieron bajo su responsabilidad el gerenciamiento de las líneas mientras que el Estado, formalmente se hizo cargo de la explotación y la administración del material rodante. Esta mayor presencia del Estado provocó el mejoramiento progresivo de algunos indicadores de calidad, lo que a su vez, impactó en los sentimientos de disconformidad de los pasajeros, atenuándolos. Sin embargo, cabe preguntarse si el carácter de las relaciones ha sufrido una transformación que permita hablar de un cambio de sistema ¿La lógica de articulación entre los elementos del sistema, ha cambiado?

[161] El concepto de totalidad hace referencia a un sistema de relaciones, cada una de las cuales engendra, en cuanto mera relación, una transformación de los términos que religa. (Piaget, [1965] 1982: 33).
[162] Se entiende el concepto de estructura desde el enfoque del estructuralismo genético en el cual "las estructuras no son consideradas como formas rígidas en condiciones de equilibrio estático, sino como el conjunto de relaciones dentro de un sistema organizado que se mantiene en condiciones estacionarias (para ciertas escalas de fenómenos y escalas de tiempo), mediante procesos dinámicos de regulación" (García: 2006: 54).
[163] En tanto constituyen modificaciones de algunos parámetros que determinan las relaciones dentro del sistema.

En principio, si se atiende a los actores del sistema que tienen responsabilidad sobre la prestación de los servicios, al igual que en el modelo configurado a inicios de la década del noventa, se destacan el Estado y los concesionarios privados. Pero aún más, estos concesionaros son los mismos que tenían a su cargo la explotación del resto de las líneas de servicios, TBA, Metrovías y Ferrovías. Puede aseverarse entonces que, en principio, el cambio de modelo de gestión en las líneas que había explotado Metropolitano, configuró la posibilidad de nuevos negocios para los concesionarios del resto de la red. Se impone entonces la pregunta de si esa mayor presencia estatal pudo revertir la lógica de acumulación desplegada por estos concesionarios, en las nuevas líneas a su cargo.

Recordemos que el recorte en los gastos de mantenimiento y de inversión en los servicios, así como el desvío de los subsidios estatales hacia otros negocios, habían sido uno de los pilares sobre los cuales estas fracciones de la burguesía local pudieron incrementar sus patrimonios, ¿continúan vigentes estas prácticas? La evidencia disponible muestra que, en principio, las mismas se encuentran más acotadas puesto que las inversiones están cargo del Estado y se han implementado cambios positivos, como por ejemplo la renovación de vías, que mejoraron sustantivamente la seguridad en algunos servicios. Sin embargo, muchas otras se mantienen intactas, como ha sido desarrollado en el primer capítulo de esta tesis. En tanto el concesionario es el que ejecuta las inversiones, allí radica la debilidad del modelo ya que se trata de las mismas fracciones de la burguesía local que durante años se beneficiaron de su participación en esta actividad. Como señalaba un informante clave de la Secretaría de Transporte, el problema está en que se "pone al lobo a cuidar el corral"[164].

En nuestra hipótesis, el hecho de que se haya transferido la responsabilidad de los servicios a los mismos actores que formaron parte del modelo de concesión heredado de la etapa

[164] El mantenimiento del material rodante sigue siendo un problema importante en estas líneas, en tanto estas fracciones de la burguesía local son las que tienen la propiedad sobre los talleres de reparación, deciden los destinos de los arreglos y cobran al Estado importantes sumas de dinero por realizar reparaciones que después se ejecutan parcialmente. Nuestro informante clave de la Secretaría de Transporte se refería a esta práctica, en este caso desplegada por Metrovías, con las siguientes palabras: "En mantenimiento mandan los vagones de carga a reparar a Juarez Celman que es de Benito Roggio. Ahora los vagones que están más deteriorados se lo dejan a los talleres de Tafi Viejo, que es un taller del Estado. Lo de menor costo lo hacen ellos y lo cobran más". Por lo demás, recordemos que formalmente no hay establecido ningún tipo de control del Estado sobre estos mecanismos. Los mismos se desarrollan intra-grupo, esto es, el dinero del Estado circula entre las distintas empresas del mismo grupo empresario sin que el Estado cuente con ningún mecanismo formal para monitorear la circulación de los fondos destinados para las diversas obras. El control se ejecuta a posteriori verificándose que la obra haya sido realizada. Es decir, no se controla el cómo se realiza sino el resultado.

neoliberal, impone un límite estructural a la posibilidad de un cambio sustantivo en la calidad de los servicios prestados. ¿Pero qué rol juegan las empresas estatales en este modelo, acaso no administran conjuntamente con los concesionarios privados el servicio? Al indagar sobre este tópico a nuestro informante clave de la Secretaría de Transporte, su respuesta fue bastante contundente: "Eso de conjuntamente con las empresas del Estado, no. Es una desarticulación total" (Entrevista a ex funcionario de la Secretaría de Transporte, octubre de 2012).

El cambio más importante operado por el modelo que rige en los servicios que habían estado a cargo de Metropolitano, es que ahora el Estado pasó a pagar los sueldos de los empleados. Si se tiene en cuenta que la selección y contratación de personal fue una función inherente a la empresa capitalista privada bajo el modelo de concesión, no es menor que bajo el modelo de gerenciamiento, toda la masa de personal haya quedado en manos del Estado Nacional (en rigor lo son de una empresa del Estado). Sin embargo, la relación es bastante compleja. Como se ha señalado en el primer capítulo de esta investigación, la relación entre el Estado y los trabajadores está mediada por uno de los sindicatos más importantes del sector, el cual postula los candidatos ante la empresa para que los incorpore. Recordemos que el gerente de Recursos Humanos de la UGOFE pertenece al sindicato La Fraternidad. El Estado es simplemente quien les paga el sueldo. Esta mediación se convirtió en una importante posibilidad de negocio para el sindicalismo empresario, vía diversos mecanismos que ya fueron desarrollados, y además pasó a ubicar al gobierno del Estado, ante una situación de mayor exposición frente a diversas demandas de los trabajadores y también de los pasajeros.

Como característica general de este nuevo esquema de gestión se podría postular que se está en un período de transición en el cual lo nuevo no termina de nacer y lo viejo no termina de morir.

En cuanto a la forma de gestionarse los servicios en el resto de las líneas, ya se ha dicho que el modelo centrado en la lógica de acumulación de ganancias de las empresas concesionarias, centrado en el recorte de gastos operativos y de inversión, continuó vigente. En el año 2012, en el marco de la investigación abierta por el terrible evento ocurrido en la estación terminal de Once, las principales prácticas de articulación público-privadas que derivaron en el profundo deterioro de los servicios, comenzaron a hacerse públicas. Sin embargo, antes de que éstas adquieran una importante visibilidad por mediación de una investigación judicial, un hecho puso al descubierto uno de los modos como fueron utilizados los subsidios estatales bajo la administración de los

ferrocarriles por estos grupos de la burguesía local. A los pocos días de que el gobierno le quitara la concesión de los servicios a Trenes de Buenos Aires, se desató una crisis en los talleres de reparación –EMFER-, pertenecientes TBA, porque no se estaban pagando los salarios del personal. La pregunta que surge es, ¿por qué, si se cae la concesión del servicio, el grupo no puede sostener su taller privado? ¿No será que el dinero para el pago de esos salarios tenía su origen en los subsidios que el Estado destinaba para el sostenimiento de las líneas ferroviarias a su cargo? Esto forma parte de la investigación abierta.

Los desarrollos realizados hasta aquí, sugieren que los cambios implementados no lograron revertir algunos de los aspectos más negativos de la forma de organización de los servicios. En tal sentido, no puede afirmarse que haya habido un cambio de sistema, pues las principales relaciones estructurantes del mismo, tomado en su conjunto, continúan vigentes. En la hipótesis que aquí se sostiene, el problema fundamental radica en la continuidad de determinadas prácticas (muchas de ellas de carácter ilegal) entre las fracciones empresarias y los sectores del aparato estatal que tienen responsabilidad sobre los servicios y si bien algunos aspectos de los servicios mejoraron, la raíz de los problemas no ha sido atacada. La representación de nuestro informante clave sobre este tópico resulta bastante negativa:

> En el marco de este sistema corrupto que tenemos ahora, yo esto te lo adelanto y ojalá me equivoque. Pasó Once, yo no te puedo garantizar que no pueda pasar devuelta. Porque no se está haciendo nada, porque a las empresas que les dieron el manejo, siguen con sus negocios privados y no se preocupan mucho por cambiar la cosa (Entrevista a ex funcionario de la Secretaría de Transporte, octubre de 2012).

Pero entonces, ¿cuál sería el modelo capaz de revertir las deficiencias del servicio y evitar, como piensa este entrevistado, que se produzca una nueva tragedia?

La problematización social del servicio constituyó a la necesidad de un cambio de sistema como la opción que concentra los mayores acuerdos. No bastaría con modificar los elementos del sistema sino que se erige como necesidad el establecer otro tipo de organización social en la prestación de los servicios. Una encuesta probabilística de cobertura metropolitana realizada sobre 600 casos por el Instituto de Investigaciones Gino Germani (IIGG), ante la pregunta acerca de cómo revertir los problemas del sistema ferroviario de pasajeros, arroja que el 80% elige opciones que implican una ruptura sistémica con el modelo de gestión actual, en el cual empresas de capitales privados tienen responsabilidad sobre los servicios. Como se puede observar en el cuadro que se presenta a continuación, en el abanico de opciones sugeridas, entre las alternativas

de organización que alcanzan los mayores acuerdos, se mezclan formas de estatismo y de producción social y combinaciones entre ambas.

CUADRO N°28: Modelo de gestión que podría revertir los problemas que afectan el servicio ferroviario de pasajeros del AMBA. Año 2012.

Cambio que podría revertir las deficiencias del sistema	Frecuencia	%	% acumulado
Estatizar el servicio con control de usuarios y trabajadores	233	38,8	38,8
Estatizar el servicio	126	21	59,8
Cambiar las empresas privadas que lo gestionan	114	19,1	78,9
Entregar el servicio a una cooperativa conformada por usuarios y trabajadores	98	16,3	95,2
No sabe-No contesta	28	4,7	99,9
Total	599	100	

Fuente: Encuesta: Las formas económicas alternativas, UBACYT 20020090100035: La cultura de la representación de empresas", IIGG UBA-CEDESAL.

La opción más elegida (38,8%) implica una interpenetración de lógicas: "estatizar el servicio con control de usuarios y trabajadores". En segundo lugar, se ubica el "estatizar", a secas, (21%). Asimismo, entre estas opciones por un cambio de sistema, emerge llamativamente la forma cooperativa (16,3%). Sólo el 20% se inclina por una alternativa (cambiar las empresas privadas que lo gestionan) que no implica un cambio de sistema, sino un cambio en uno de sus elementos.

Ahora bien, ¿en qué medida las preferencias por estas opciones de cambio se montan sobre condiciones que están maduras para su realización o simplemente expresan la percepción radicalmente negativa del sistema? ¿Qué significa estatizar el servicio con control de usuarios y trabajadores, cuando el 93% de los encuestados no conoce alguna organización de usuarios? ¿Y qué aportaría el control de los trabajadores cuando los elementos de acción sindical aumentan las deficiencias del sistema y profundizan la disconformidad de los pasajeros con el mismo? ¿Cuál es la representación de los trabajadores implicada en la opción registrada? Finalmente, ¿qué es una

cooperativa conformada por ambas personificaciones? Más aún, considerando las características fraudulentas que asumió la forma cooperativa en el funcionamiento de la UGOFE.

Para terminar, ¿qué significa estatizar el servicio?, ¿retornar al punto de partida? ¿Cómo retornar sin los problemas que llevaron al acuerdo generalizado acerca de la necesidad de su concesión a operadores privados?

Dilemas y preguntas irresueltos. Lo único que no genera dudas es que de lo que se trata, es de la necesidad sentida de un cambio de sistema.

CONCLUSIONES

En las páginas precedentes hemos dado cuenta de la sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad de los pasajeros de trenes urbanos y avanzado hacia la identificación del impacto que han tenido en los distintos elementos y relaciones estructurantes del sistema de prestación del servicio. El recorrido realizado nos permitió arribar a un modelo que, es nuestro deseo, sirva de referencia a otras investigaciones que se propongan construir mayor conocimiento en torno a la emergencia y desarrollo de estos episodios, así como otros de violencia colectiva que tengan puntos de contacto con los que aquí hemos estudiado.

Cuando nos adentramos al estudio de estos hechos, llamativamente nos encontramos con que eran pocos los trabajos que abordaban la temática en particular, a pesar de que el tema del transporte ferroviario de pasajeros se había convertido en un problema social como consecuencia directa de la ocurrencia de episodios de violencia colectiva protagonizados por pasajeros del servicio y su registro y difusión por la prensa. En una escala más general, tampoco eran muchos los trabajos que se dedicaran al estudio de esta clase de episodios de violencia colectiva: espontáneos, de carácter más expresivo que instrumental y sin saldos organizativos que permitieran avanzar hacia la construcción del cambio social consciente. Sin embargo, lejos de las imágenes dominantes que relegaban a esta clase de episodios a formas contenciosas pre-modernas, recurrentemente veíamos que las mismas aparecían como una forma de expresar el descontento social derivado de muy diversos problemas. Con composiciones sociales heterogéneas, episodios de estas características han ocurrido recientemente en diversos territorios de nuestro planeta. Este relativo vacío de producción de conocimiento nuevo en torno a estas formas de violencia colectiva, aumentó nuestros deseos de contribuir al avance del conocimiento en esta área. Conscientes de que la construcción de conocimiento es un proceso gradual, así como una empresa colectiva y de largo plazo, esperamos que este trabajo haya aportado a la misma.

En las páginas que siguen retomaremos brevemente nuestros interrogantes iniciales y realizaremos una sistematización de los principales hallazgos de este estudio, mostrando sintéticamente cuáles son los principales elementos que intervienen en la sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad estudiados en esta tesis. Seguidamente, instalaremos una

serie de problemas abiertos por esta investigación, los cuales nos instalaron nuevos interrogantes que nos convocan a redoblar nuestros esfuerzos investigativos.

Al inicio de esta investigación nos preguntábamos cuáles eran los factores y condiciones que posibilitaron la emergencia y desarrollo de los episodios de violencia colectiva que se desarrollaron en el transporte ferroviario de pasajeros, durante el período de esta investigación. Nuestros primeros acercamientos a estos interrogantes, aún desde nuestros periféricos iniciales, nos despertaban profundas dudas en torno a las representaciones dominantes sobre los hechos. Principalmente aquellas que instalaban como un dato irrefutable el que los pasajeros no queman los trenes, lo cual a su vez, permitía instalar la hipótesis de que los mismos eran el resultado de la acción de grupos con intenciones de desarrollar políticamente los acontecimientos. Esta representación se articulaba con frecuencia con una estigmatización de los protagonistas de los hechos, los cuales eran reducidos a "grupos de inadaptados" sociales. Este fue, como rasgo general, el tratamiento que tuvieron la mayoría de los episodios de violencia colectiva estudiados en esta tesis por parte de las autoridades del gobierno y por los principales medios de comunicación, los cuales durante los días posteriores a los hechos difundían recurrentemente las imágenes de los mismos bajo el epíteto de palabras y frases como "sabotaje", "furia", "grupos de violentos atacan la estación", "Más de la furia y el caos" etc. El único episodio que tuvo un tratamiento diferente por parte de estos actores fue el de Constitución en 2007, sobre el cual, desde el inicio, se aceptó que fue una muestra genuina de la disconformidad de los pasajeros con la forma de prestación del servicio. Cabe destacar que frente a las atribuciones dominantes, otros actores negaron los calificativos mencionados defendiendo el argumento de que los hechos habrían sido la resultante de la bronca de los pasajeros, cansados de soportar las pésimas condiciones de prestación de un servicio que, por falta de opciones sustitutivas, debían utilizar cotidianamente constituyéndose en su demanda cautiva. Algunos periodistas, grupos de sindicalistas y principalmente, cantidad de pasajeros entrevistados por distintos medios de prensa –también reflejados en nuestros registros-, sostuvieron esta tesis que cubría con un manto de legitimidad la forma que habían asumido los episodios estudiados.

La polarización de representaciones en torno a estos episodios de violencia colectiva, expresada fundamentalmente en la antinomia planificación versus espontaneidad y la ausencia de investigaciones específicas abocadas al estudio de la temática, nos convocó a la realización de un

exhaustivo trabajo guiado por la búsqueda de comprender los motivos de las acciones que los constituyeron.

Un primer acercamiento a nuestros interrogantes nos permitió identificar que no se trataba de hechos aislados. Durante el período que abarcó esta investigación pudimos identificar que los ataques de pasajeros contra las empresas, forma de acción nodal de los episodios que aquí estudiamos, se sucedieron recurrentemente conformando un ciclo de ataques. Esta reiteración tendría como una de sus resultantes la construcción progresiva del tema del transporte ferroviario de pasajeros como problema social, instalado en la agenda pública y objeto de intervención por diferentes actores. Exploratoriamente, también pudimos observar que episodios de violencia colectiva del tipo que aquí estudiamos, no se desarrollaron durante el período de este estudio en otras localizaciones con la recurrencia que aquí pudimos comprobar, exceptuando las acciones colectivas de violencia punitiva, que aunque guardan importantes diferencias con los hechos a los cuales se aboca esta investigación, se asemejan en cuanto a su reiteración[165].

Esta recurrencia y concentración de los ataques de pasajeros en un espacio social concreto, nos sugería que determinadas características del mismo debían ocupar un lugar central en la explicación de los eventos que nos preocupaban. A partir de allí, el estudio sobre la configuración sistémica del servicio de trenes urbanos, inspirada quien escribe por la teoría de sistemas complejos desarrollada por Rolando García (2006) y por los desarrollos de Erik Ollin Wright (2010) sobre la potencialidad de los sistemas productivos para desencadenar confrontaciones de diverso tipo, según sea su carácter, pasó a ocupar un lugar destacado en esta investigación. Pues en la línea desarrollada por Tilly (2007), en esta tesis se sostiene que las causas de la violencia colectiva no están ancladas de forma excluyente en las conductas de los participantes, ni en las ideas de quienes los protagonizan, sino que resulta del carácter de las relaciones entre los contendientes. Caracterizándose, la mayoría de los episodios que hemos estudiado por una clara lógica de confrontación entre empresa y pasajeros, debíamos dar cuenta de esta relación.

Esta etapa de la investigación, dedicada al estudio de las principales relaciones estructurantes del sistema de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA), nos permitió conocer que estábamos en presencia de un sistema que se

[165] Los hechos de violencia punitiva refieren a actos públicos colectivos dirigidos a castigar a personas señaladas como responsables de algún delito contra las personas. Las mismas, según un estudio (González, Ladeuix y Ferreyra, 2011) evidenciaron un crecimiento exponencial desde el año 2003, que alcanzó los 90 casos entre el período 2002-2008, aunque correspondiendo a todo el territorio nacional, pero concentrándose en la Provincia de Buenos Aires y en particular, en las áreas urbanas..

encontraba en permanente equilibrio inestable, sometido a diversas clases de perturbaciones endógenas (cancelaciones, demoras, paros de trabajadores, accidentes, etc.) las cuales, bajo determinadas condiciones de contorno, provocaban perturbaciones de mayor nivel como los estallidos de hostilidad protagonizados por pasajeros del servicio, tema de esta tesis. Al historizar esta condición de inestabilidad del sistema, vimos que la misma respondía a una lógica productiva que, complejizándose de forma creciente, había derivado en una situación crítica para un servicio público cuya forma de producción, basada en la interpenetración de modelos productivos, no había podido dar respuesta a las metas que formalmente se habían planteado para su funcionamiento. Este rasgo ponía en tensión permanente las funciones sociales de producción y de consumo, personificadas las primeras por las empresas, los trabajadores y el Estado, y las segundas por los pasajeros del servicio, los cuales se veían privados de un servicio que funcione correctamente.

El modelo de concesión, forma bajo la cual se transfirió el servicio ferroviario de pasajeros del AMBA a operadores privados, constituye un entramado que combina elementos estatistas y capitalistas de producción. Formalmente los operadores privados tienen la responsabilidad de explotar los servicios obteniendo una recaudación por dicha actividad y el Estado destina un subsidio para cubrir la diferencia entre los gastos operativos y de recaudación, haciéndose cargo además de las inversiones y controlando el adecuado funcionamiento del modelo. Como se ve, dicho modelo plantea una interpenetración entre dos lógicas, la de la regulación estatal y la de maximización de las ganancias desplegada por grupos de capitalistas privados. Como toda forma interpenetrada de producción, su misma existencia sugiere una serie de interrogantes. ¿Ambas lógicas coexisten en un estado de equilibrio? ¿Existen tensiones entre ambas? ¿Hay una que domina sobre la otra?

La investigación guiada por estos interrogantes arrojó como rasgo dominante que, desde la transferencia del servicio a operadores privados a inicios de la década del 90, la regulación estatal fue hiperfuncional al interés de las fracciones de la burguesía local que se habían beneficiado con la adjudicación de los servicios. El mecanismo principal de maximización de ganancias desarrollado por los grupos que se hicieron cargo de las concesiones se basó, principalmente, en el recorte de gastos operativos y de inversión con base al uso discrecional de los subsidios que el Estado destinaba para el sostenimiento de la red. Fundamentalmente, el redireccionamiento de los subsidios estatales hacia negocios privados de estos grupos económicos, permitió un

crecimiento exponencial de sus ganancias a partir de la implementación de una estrategia de diversificación e integración horizontal y vertical (Pérez, 2012). Tales prácticas afectaron progresivamente la calidad de los servicios, llevándolos a una situación de criticidad que hacia fines del año 2002, en el marco de la crisis general del país, llevó a decretar la Emergencia Ferroviaria. A partir de este momento, los ataques de pasajeros contra las empresas prestatarias, como forma de expresar la disconformidad con el servicio, se sucederán cada vez con mayor recurrencia.

La Emergencia Ferroviaria constituye un punto de inflexión en la historia de las concesiones ferroviarias, pues su implementación vino a potenciar y a legalizar la lógica dominante que había asumido el modelo. Esta lógica estuvo centrada en una forma de equilibración que tuvo a la calidad del servicio como variable de ajuste. Como se ha señalado, el modo de maximizar ganancias por parte de las empresas se basó en el recorte de gastos operativos y de inversión, en el incumplimiento sistemático de las obligaciones contractuales y en el desvío de fondos destinados a sostener la red, hacia negocios privados de las fracciones de la burguesía local que se beneficiaron con las concesiones. Por su puesto este modus operandi, afectó progresivamente la calidad de los servicios prestados. De modo que la Emergencia Ferroviaria vino a cubrir con un manto de legitimidad racional el mecanismo implementado por los concesionarios, en tanto, entre otras disposiciones, suspendió los estímulos para mejorar los servicios y suspendió los programas de inversión previstos para los años posteriores, lo que profundizó la ya existente indefensión de los pasajeros frente al estado de emergencia declarado.

En nuestra hipótesis, el que la lógica dominante del modelo de concesión de los ferrocarriles urbanos haya sido la que se acaba de describir, fue parte de un signo de época, en la medida que resulta coherente con el carácter de la alianza social que había detentado el gobierno del Estado durante toda la década del 90 y hasta entrado el año 2003. La misma, se caracterizó por responder a los intereses corporativos de las fracciones más concentradas del capital, excluyendo de forma creciente a amplios sectores de la población de la posibilidad del ejercicio pleno de sus derechos de ciudadanía. Desempleo, pobreza, precarización laboral, déficit de vivienda, se destacaron entre los saldos más significativos de las políticas de la etapa conocida como de auge neoliberal, en referencia a la doctrina que nutrió las reformas implementadas. En ese contexto, la indefensión de los pasajeros de trenes urbanos fue un rasgo implicado en la indefensión ciudadana que caracterizó al período.

Sin embargo, a partir del año 2003, con el cambio de partido en el gobierno progresivamente se fue consolidando una nueva alianza social en el gobierno del Estado que produjo algunas rupturas políticas y económico sociales significativas en relación a la etapa anterior. Las mismas configuraron nuevos márgenes de autonomía relativa frente a los sectores más concentrados de la clase dominante y de los centros de poder internacional, promoviendo una mayor integración parcial de intereses de las clases subalternas a la política de gobierno (Antón, et al., 2011). Entre estas transformaciones y en virtud del caso que nos ocupa, se destacó un replanteo de las relaciones que se habían desarrollado entre Estado y empresas privatizadas durante la década previa (Azpiazu, 2005). En este marco se procedió a la rescisión de los contratos a algunas empresas de bienes y servicios públicos -como el caso del agua o del transporte aéreo comercial-, sanciones a otras y reglamentaciones en varios rubros, que constituyeron pasos decididos en este sentido. No obstante, en lo que al transporte ferroviario de pasajeros en el AMBA respecta, la dualidad fue la característica sobresaliente con rescisiones selectivas bajo un esquema de premios y castigos que no siempre se correspondió con el comportamiento de los concesionarios de la red. Si la alianza en el gobierno progresivamente fue recuperando y ampliando diferentes derechos de ciudadanía, el derecho al acceso a un servicio público de calidad en el transporte ferroviario de pasajeros, continuó siendo una deuda pendiente.

Durante la etapa abierta con la asunción de Néstor Kirchner al gobierno, denuncias sobre corrupción, colonización de los organismos responsables de la política ferroviaria y favoritismos políticos, entre otros atributos del modelo, signaron los debates en torno al funcionamiento de los trenes de pasajeros del AMBA. Por su parte, los indicadores de calidad de su prestación mostraron un derrumbe sin precedentes hasta alcanzar niveles que pusieron en riesgo la continuidad del servicio. Las distintas expresiones de disconformidad de los pasajeros coadyuvaron a la implementación de diversos cambios en el sector que sin embargo, parecieron obedecer más que a una planificación y determinación de revertir la lógica de funcionamiento del sistema, a una reacción derivada de profundas perturbaciones –entre las que se destacaron los estallidos de hostilidad que se estudian en esta tesis- los cuales desencadenaron procesos de cambio de algunas relaciones y elementos del sistema pero, al menos en lo que al período de este estudio concierne, sin cambio estructural.

Esta especificidad del sistema es la que nos sugiere la hipótesis de que la disconformidad de los pasajeros con las condiciones de prestación del servicio constituye una propiedad

estructural del sistema, resultante directa de las relaciones sociales que lo organizan, pues en ellas radican las recurrentes desestabilizaciones que impactan negativamente de forma directa en las condiciones de viaje y de manera indirecta en otros ámbitos de la vida de los pasajeros, entre los que se destaca el laboral. "Es un sistema que genera odio", decía un entrevistado y aunque no lo supiera, remitía a la hipótesis sostenida por Tilly acerca de que los tipos de violencia se encuentran en función de los procesos sociales que la generan y no de las motivaciones y las emociones que albergan las personas que producen los daños (2007:16).

Estos sentimientos de profunda disconformidad se enmarcan en una representación generalizada que, más allá de la estructura de responsabilidad formal del sistema, atribuye a la empresa la responsabilidad por los agravios recibidos. Estructura de responsabilidad que aunque bajo ciertas condiciones se traslada hacia otros sujetos intervinientes en los conflictos, demarca claramente una línea divisoria entre un nosotros (los que somos víctimas del maltrato) y un ellos (los que se enriquecen a costa de nuestros padecimientos y/o quienes intervienen a su favor).

Pero si el primer factor estructurante de los estallidos de hostilidad que aquí estudiamos está constituido por la profunda disconformidad que se genera entre los pasajeros por las condiciones de prestación del servicio, esta no es condición suficiente para explicar la emergencia de estos episodios de violencia colectiva. Como vimos, diversos factores deberán mediar en su producción. A continuación se reseñan brevemente:

Causas eficientes: Engloban un conjunto de acontecimientos que suceden próximos al hecho que se quiere explicar y que funcionan como factores que incrementan la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio. Aunque varían entre cada uno de los episodios estudiados, comparten una función incrementante de las tensiones. Como rasgo general, se trata de una profundización de las malas condiciones de viaje días previos a la ocurrencia de los episodios. En dos de los estallidos aquí estudiados, (Haedo, 2005 y Constitución, 2007) durante el mes previo a su ocurrencia las cancelaciones y demoras de los servicios habían alcanzado la peor performance en lo que iba de cada año. En el hecho ocurrido en la estación de Constitución a fines de diciembre de 2010, durante ese mes el espacio de realización del servicio se vio alterado recurrentemente por la acción de trabajadores sindicalizados y tercerizados que buscaban, a partir de la interrupción de los servicios, alcanzar metas de muy diversas clases. Así, el espacio de realización del servicio fue el territorio en el que se disputó, desde la liberación de detenidos por el asesinato de un joven militante de izquierda por grupos de choque que

respondían al sindicato Unión Ferroviaria, hasta el mejoramiento de las condiciones de trabajo de fracciones de trabajadores tercerizados que, apoyados por partidos políticos de izquierda pedían su pase a planta a la empresa. Asimismo, ese fin de año, estuvo signado por un clima político de desestabilización, que sería utilizado por sectores adversos al partido de gobierno. Estas características imprimirían al episodio de Constitución, atributos diferenciales en relación al resto de los estudiados en esta tesis. Finalmente, como ya desarrollamos, en este episodio también influirán en el incremento de las tensiones, dos factores a los cuales Smelser ([1963] 1995) les atribuye cierta incidencia en el desencadenamiento de los estallidos: el clima y la época del año.

Precipitante inmediato: Refiere a un hecho puntual que eleva las tensiones hasta un nivel considerado extraordinario y funciona como detonante de las acciones. Bajo condiciones normales existe una tensión estructural pero los sentimientos de maltrato cotidiano se encuentran normalizados, relativamente naturalizados. Esta normalización comenzará a entrar en crisis a medida que se acrecienten las tensiones por la intermediación de causas eficientes. Entre los hechos que funcionan de esta manera se destacan, en todos los episodios estudiados en este trabajo, las prolongadas demoras o interrupción total de los servicios, pero mientras que en el caso de Haedo (2005), Constitución (2007) y Castelar (2008), estas alteraciones son el resultado de desperfectos técnicos, en el episodio de Constitución de 2010, la alteración del espacio de realización del servicio fue la resultante de la acción colectiva de manifestantes, rasgo que le imprimió al hecho una lógica diferente en relación a los anteriores.

No obstante, más allá de las casusas que provocan la alteración de los servicios, el precipitante incrementa exponencialmente la disconformidad de los pasajeros. Ya no se trata de un sentimiento de privación relativa, centrado en las expectativas en torno a lo que debiera ser el servicio, sino de una privación total fundada en la imposibilidad de realizar el viaje. Sostenemos entonces que, entre la gestación de sentimientos de disconformidad y la expresión activa de dicha disconformidad, se produce una función escalonada. Cuando la tensión alcance un determinado umbral, la misma no encontrará una fuerza contraria capaz de contener su manifestación. Los controles inhibitorios a nivel individual, no serán suficientes para evitar la explosión de un conjunto de manifestaciones activas de disconformidad. En este momento, ocuparán un lugar central determinados mecanismos con potencial para funcionar como formas amortiguadoras de las tensiones.

Mecanismos deficientes de regulación de las tensiones: Estos se dividen en dos, aquellos con potencial para amortiguar el incremento de las tensiones y que podrían funcionar evitando el desenlace de los episodios y los mecanismos de control social, que refieren específicamente a las agencias de control social y tienen intervención en diferentes momentos de los hechos. Comencemos por los primeros.

Esta investigación nos permitió identificar que existen al menos dos mecanismos que podrían funcionar como amortiguadores de las tensiones. Por un lado, están los canales institucionales de procesamiento de los conflictos en este espacio social: CNRT, libro de quejas, defensorías, asociaciones y organizaciones de usuarios, etc. Sin embargo, hemos podido comprobar que los mismos o son desconocidos por los pasajeros o bien, se les atribuye una baja efectividad para resolver los problemas que afectan al servicio. Cabe resaltar que este elemento se articula a determinadas características sociales y culturales de los pasajeros, entre las cuales se destaca una actitud de ruptura hacia la institucionalidad en esta localización, expresada en la ausencia de una cultura del reclamo formal. No obstante, de lo anterior no debe entenderse que la debilidad de estos canales descanse únicamente en condiciones subjetivas, condiciones objetivas les imprimirán también un carácter deficiente. Este aspecto es un factor que actúa directamente en la configuración de los estallidos de hostilidad, ya que abre un espacio a que los mismos se presenten como una alternativa de relajamiento de las tensiones ante situaciones generadoras de altos niveles de disconformidad.

Otro factor que contribuye negativamente a la regulación de las tensiones es la falta de información de las empresas o la información deficiente que brindan ante los problemas del servicio. Como rasgo general la información es calificada negativamente por los pasajeros, pero además, en la crónica de todos los estallidos estudiados, existen situaciones de manejo deficiente de la información, lo que incrementa las tensiones existentes. La falta de información o la información poco confiable, actúa indirectamente en la configuración de los estallidos incrementando las tensiones y lo hace también directamente al convertirse, en algunos de los casos estudiados, la oficina de informes en blanco inicial de los ataques de los pasajeros.

En cuanto a los mecanismos de control social, se ha señalado que la posibilidad de aparición de los estallidos guarda relación con la capacidad represiva de las fuerzas de seguridad presentes en los espacios en el momento de gestación de los episodios. Pero además, esta propiedad del sistema interactúa con condiciones de contorno como la política represiva que el

gobierno del Estado lleva adelante en cada período histórico. Veamos cómo interactúa esta propiedad del sistema de prestación del servicio en la producción de los estallidos. Habitualmente los espacios que atraviesan los conflictos no cuentan con fuerzas policiales preparadas para detener o disuadir situaciones de violencia colectiva. En contextos de alta tensión, la policía queda muy reducida en términos numéricos frente a la alta concentración de pasajeros. Si el proceso civilizatorio al nivel individual, o en otras palabras, los mecanismos de autocontención de las emociones fallan, la policía queda en condiciones marcadamente desfavorables, lo que favorece el inicio de las acciones por los más activos.

Hay otras tres propiedades del sistema que interactúan marcadamente en la posibilidad de aparición de estos episodios de violencia colectiva, estructura ecológica, falta de vías alternas equivalentes de viaje y estructura de responsabilidad.

La estructura ecológica del espacio: Refiere a la forma como se configura el espacio de realización del servicio. El mismo concentra grandes magnitudes de pasajeros en espacios reducidos y en contacto directo cara a cara, lo que favorece la comunicación entre los mismos. Ante situaciones que provocan altos niveles de tensión se produce la posibilidad de circulación de una definición de la situación compartida, que servirá de argamasa a un conjunto de creencias que dirigirán la tensión de los pasajeros hacia blancos determinados por dicha definición. Excepto en el caso de Constitución en 2010, en el cual la estación se cerró para impedir que sea destrozada y donde la estructura de responsabilidad difiere en relación a los otros tres episodios estudiados, la concentración de pasajeros se produce en condiciones de acceso directo a bienes y personas con distintivos de la empresa, identidad percibida como fuente principal de las tensiones.

La falta de vías alternas equivalentes de viaje: Refiere a una cualidad del sistema de trenes urbanos en su vinculación con el sistema ampliado del transporte público de pasajeros. Por un lado, el servicio de transporte bajo análisis es significativamente más barato y rápido que cualquier otro medio de transporte alterno, pero además, en muchos casos directamente no existen medios alternativos de viaje, para ciertos recorridos urbanos. Esta propiedad coadyuvará a la concentración de pasajeros, los cuales permanecerán en los espacios a la espera de que se restablezca el servicio. La alta concentración de pasajeros en condiciones de espera en tensión, incrementará la disconformidad ya existente. Por su parte, la masividad aumentará a medida que

transcurran los minutos y mayor cantidad de pasajeros lleguen a las estaciones para realizar su viaje.

La estructura de responsabilidad: Refiere a quién es percibido como principal responsable de la situación generadora de tensión. Este elemento es central para la materialización del conflicto, pues el desarrollo de una actitud hostil focalizada requiere la identificación de un blanco sobre el cual dirigir la acción. En el caso del transporte ferroviario de pasajeros, más allá de la estructura de responsabilidad formal en la cual tanto el Estado como las empresas son quienes tienen la responsabilidad principal sobre la forma de su prestación, los pasajeros consideran que el principal responsable por las malas condiciones es la empresa. Coherentemente con esta representación, en todos los hechos, exceptuando el de 2010 que tiene otra lógica de desarrollo muy ligada al precipitante inmediato y en el que se expresa otra estructura de responsabilidad, la empresa se constituye en blanco principal del ataque de los pasajeros, destrozándose las formaciones, oficinas, máquinas expendedoras de boletos y todo aquello que los manifestantes encuentren a su paso e identifiquen con la empresa.

En el caso de Constitución de 2010, además de la empresa, la estructura de responsabilidad involucra al gobierno nacional y a las fuerzas de seguridad que responden a él, por permitir el desarrollo de la acción de los manifestantes que cortan las vías, y a estos últimos por interrumpir los servicios. De estos elementos, los únicos accesibles a los manifestantes serán los pocos efectivos que se encontraban custodiando la estación y por tal motivo se convertirán en el principal blanco de los ataques de los manifestantes. No obstante, aunque la empresa se encuentre menos accesible a la acción de estos por encontrarse cerrada la estación, su fachada principal y también las oficinas y comercios ubicados en su interior que pudieron ser alcanzados, fueron destrozados.

La estructura ecológica, la falta de vías alternas equivalentes de viaje y la estructura de responsabilidad, interactúan de tal manera que potencian la posibilidad de configuración de una masa de ataque, que se encuentra en situación de acceso directo a cosas y personas identificadas con quien es percibido como la fuente principal del desarrollo de una disconformidad de carácter extraordinario.

Ahora bien, ¿los elementos previamente reseñados son suficientes para explicar la ocurrencia de los estallidos de hostilidad protagonizados por los pasajeros de trenes urbanos? Creemos que no. Para completar nuestro modelo explicativo es necesario hacer referencia a

determinadas condiciones de contorno del sistema, como la existencia de un marco político y cultural favorable al desarrollo de la acción directa.

Durante el período que abarca esta investigación, la acción directa –aquellas acciones no mediadas por los canales institucionales de procesamiento del conflicto- se ha mantenido como un atributo del conflicto social. A pesar de su disminución luego de una fuerte presencia en el período previo, la misma mantiene su vigencia. En nuestra hipótesis, esta persistencia se debe principalmente, aunque no exclusivamente, a tres elementos: su valoración por distintos sectores, más por su eficacia que por su forma, para ser utilizada ante situaciones que se consideran injustas, en particular cuando se sobrepasa determinado umbral de tensión; la persistencia de una baja legitimidad de distintas instituciones como el gobierno, el parlamento y la justicia (Salvia, et.al., 2012) y el mayor efecto performativo o efecto de agenda que alcanza la forma (Schuster, 2006). Los pasajeros de trenes urbanos no son ajenos a estas tendencias. Determinadas formas de acción directa como formato de confrontación en el transporte ferroviario alcanzan una efectividad que sobrepasa ampliamente su aceptación. En particular, los ataques, forma de acción directa violenta, alcanza una valoración positiva entre un conjunto significativo de pasajeros. Entre los pasajeros también domina la baja legitimidad de las instituciones. Finalmente, los ataques de pasajeros contra las empresas y en particular, los estallidos de hostilidad, han alcanzado un importante impacto mediático.

El otro aspecto de las condiciones de contorno que interviene en la aparición de los estallidos, refiere a la política represiva desplegada por el gobierno del Estado nacional durante el período de esta investigación. La política de limitación de la represión a la protesta social, configura una oportunidad favorable a la persistencia de un formato de confrontación que vulnera los canales institucionales de procesamiento de la conflictividad. En el estudio de los estallidos hemos visto que el carácter de la política represiva desplegada por el gobierno del Estado también interviene en la intensidad de la violencia, como cuando en Constitución en 2010 los efectivos operaron bajo la orden de no portar armas, o en el de Constitución en 2007, cuando los manifestantes prendieron fuego la comisaría que se encuentra dentro de la estación, mientras el comando policial se debatía entre la decisión de reprimir o no reprimir.

Ambas condiciones de contorno, persistencia de una cultura de la acción directa y política represiva por parte del gobierno nacional, en nuestra hipótesis favorecen que en el ámbito del

transporte ferroviario de pasajeros, la disconformidad con el servicio asuma la forma de ataques contra las empresas y, bajo las condiciones señaladas, de estallidos de hostilidad.

No obstante lo anterior, debe enfatizarse que este marco político-cultural favorable al desarrollo de la acción directa, propicia la instalación de los ataques/estallidos en esta localización, en tanto encaja con determinadas características sociales y culturales de los pasajeros de trenes de urbanos.

Como se ha señalado, el rasgo más sobresaliente es la ausencia de una cultura del reclamo formal entre los pasajeros del servicio. El desuso y en algunos casos, el desconocimiento de las formas institucionales de reclamo, así como la baja atribución de efectividad que reciben, expresan una actitud de ruptura hacia el sistema institucional en esta localización, que propicia la instalación de formatos extra-institucionales de procesamiento de la conflictividad. No obstante, ya señalamos que en nuestra hipótesis, la debilidad de los canales institucionales se debe tanto a una ausencia de disposición hacia su uso como a la ineficacia de los mismos, lo que probablemente refuerza su desestimación como mecanismos capaces de amortiguar las tensiones derivadas de las malas condiciones de prestación del servicio. En suma, se establece así, entre ausencia de una cultura del reclamo formal entre los pasajeros e ineficacia de los mecanismos institucionales de procesamiento de la disconformidad, una retroalimentación positiva que propicia la instalación de los ataques/estallidos como forma de disconformidad emblemática del período de este estudio.

Por otra parte, hemos podido comprobar que las actitudes de ruptura o de participación hacia el sistema institucional se encuentran asociadas a determinados atributos sociales de los pasajeros. Así, como tendencia general, aquellos que se ubican en los niveles más bajos de la escala de estratificación social presentan una actitud de ruptura hacia el sistema institucional, mientras que los que se encuentran en los niveles más altos, tienden a la participación en el mismo. Este hallazgo resulta contundente para comprender la importancia que asumen los ataques/estallidos en este ámbito social, pues mayoritariamente y si se atiende a su nivel de educación, ocupación y calificación ocupacional, los pasajeros de trenes urbanos se ubican en los estratos inferiores de la escala social. El tema de las disposiciones y recursos afectivos, cognitivos y simbólicos para la participación en distintas formas de reclamo, plantea una serie de interrogantes que sobrepasan las posibilidades de este estudio y nos convocan a conocer más. En nuestra hipótesis, la existencia de procesos de socialización diferencial según clase social, género

y generación, así como la etapa en el ciclo de vida individual, poseen relación significativa con las formas que asumirá la relación con los sistemas de autoridad. De lo que no tenemos dudas, es que esta actitud de ruptura hacia el sistema institucional entre los pasajeros del servicio es la que ayuda a comprender la recurrencia de los ataques contra las empresas durante el período de esta investigación.

Con base a las condiciones señaladas, los ataques contra las empresas se fueron convirtiendo progresivamente en un esquema de acción a ser replicado ante situaciones de tensión con la forma de prestación del servicio. De una forma puramente espontánea de responder a los agravios percibidos, el ataque se fue convirtiendo en un formato de acción, crecientemente instalando en la caja de herramientas de lucha de los pasajeros. Este efecto de aprendizaje, producto del registro de los estallidos por los medios de comunicación y/o del conocimiento directo de los pasajeros, propició que cada hecho fuera dejando de ser independiente de los otros, conformándose un ciclo de ataques. Ciclo de ataques cuya variación dependió también fuertemente del grado de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio. Así, el momento de mayor disconformidad, se corresponde con el de mayor cantidad de ataques contra las empresas y con la producción de tres de los grandes estallidos de hostilidad de estas características estudiados en esta tesis. Esta comprobación resultó central para apuntalar una de las hipótesis sobre los ataques/estallidos, aquella que sostiene que la lógica dominante de los hechos está centrada en expresar la disconformidad con el servicio.

Vemos así, que los ataques vinieron a ocupar un lugar de vacancia que no pudo ser llenado por otros formatos de reclamo o confrontación en esta localización. La ausencia de un repertorio, en tanto conjunto de rutinas aprendidas y actuadas, se había manifestado como rasgo sobresaliente entre los pasajeros. Acertadamente Kralich (2009) ha sostenido que los pasajeros de trenes urbanos constituyen un conjunto humano caracterizado por la ajenidad y la exclusión en relación a las condiciones de prestación de los servicios. De modo que el conocimiento de los ataques/estallidos por los pasajeros y su uso recurrente, sugiere la hipótesis de que su instalación en esta localización puede haber constituido una forma de empoderamiento frente a su indefensión dominante, pues no solo constituyó una forma efectiva de expresar la disconformidad frente a la vivencia de maltrato cotidiano, una posibilidad de ejercer la venganza, sino que los estallidos, mediados por la prensa, construyeron al problema del transporte ferroviario de

pasajeros en un problema social y con base a esto, provocaron una serie de transformaciones positivas a su interés.

Como se desprende de lo anterior, un buen ejemplo de cambio social indirecto se desarrolló en este espacio social que comenzó a ser objeto de un conjunto de transformaciones, configurándose un mecanismo de retroalimentación positiva entre episodios de violencia colectiva y cambios en la forma de organizar socialmente la prestación de los servicios. Entre ellos se destacaron mayores partidas presupuestarias para mejorar los servicios, introducción de nuevas formaciones, reacondicionamiento de vías y principalmente, nuevas leyes que, con base a la rescisión del contrato a un concesionario, introdujeron cambios en el modelo de gestión de los servicios, en algunas de las líneas de la red metropolitana.

Posteriormente, el ciclo se cierra. Dos elementos deben ser tenidos en cuenta. En primer lugar, el mejoramiento de determinados indicadores de calidad de los servicios y la percepción de los pasajeros de que, aunque moderadamente, el servicio habría mejorado. Por otra parte, la activación y desarrollo de algunos mecanismos preventivos de la ocurrencia de estallidos. Los estallidos también fueron promoviendo un efecto aprendizaje por parte del gobierno y las fuerzas de seguridad, en lo atinente a la búsqueda de mecanismos que eviten su repetición. Sin embargo, hacia el final del período el ciclo parece reabrirse con dos episodios de violencia colectiva en la estación terminal de Constitución, ocurridos durante el segundo semestre de 2010. Uno de ellos ha sido analizado en profundidad en esta tesis. Luego, posteriormente al cierre del período de esta investigación, un hecho de gran envergadura se desarrolla en la línea Sarmiento, el 2 de mayo de 2011 ¿Por qué se producen? ¿La disconformidad de los pasajeros continúa teniendo la gravitación central que tuvo durante el período de este estudio en la génesis de estos episodios de violencia colectiva?

Habíamos visto que el ciclo de ataques/estallidos pareció cerrarse hacia fines de 2008, sin embargo, los episodios referidos nos interrogan acerca de su reinauguración. Con base a ellos es posible plantear la siguiente hipótesis: Tanto el episodio del 23 de diciembre de 2010, como el de 2011, comportan algunos caracteres que sugieren una mayor presencia de elementos propios de situaciones de aprovechamiento de la oportunidad, que parecieran montarse sobre la disconformidad de los pasajeros, utilizándola como condición de posibilidad para el desarrollo de la violencia.

Vimos que en el episodio ocurrido el 23 de diciembre de 2010, en vísperas de los festejos de Nochebuena, se combinó desde el inicio una doble lógica, la del oportunismo y la de la disconformidad. Diversos elementos sirvieron de apoyo a nuestra hipótesis sobre la doble lógica del hecho. En primer lugar, el convulsionado clima político de ese fin de año, en el cual diversos episodios de violencia que se situaron por fuera del sistema institucional involucrando a heterogéneos sectores sociales, ayudaron a generar una percepción de crisis política y social (Fernández, 2011). Asimismo, la cantidad de horas que transcurrieron entre que el servicio fue interrumpido y se desataron los ataques, alimenta el supuesto de su planificación con la meta de sumar un hecho más al clima desestabilizador. Lo mismo sugiere la logística que se despliega desde el inicio de los incidentes, donde puede observarse un cierto grado de organización, que remite a una especie de división del trabajo, entre quienes apedrean la fachada de la estación terminal y atacan a los pocos efectivos que se encuentran en su interior y quienes los asisten acercándoles diversos objetos que hacen las veces de proyectiles. Finalmente, la gran cantidad de pasajeros que se encuentran en las inmediaciones de la estación en condiciones de espera en tensión, expectantes de que se restablezca el servicio, propiciará que muchos se sumen a los ataques. De modo que si bien en este episodio la lógica de la disconformidad no desaparece, la misma pareciera configurarse como un recurso en condiciones de ser utilizado por otros actores con intereses de desarrollar políticamente el hecho.

Cinco meses después de la ocurrencia del episodio anterior, se produce uno de gran envergadura e impacto mediático. Cerca de las 8 de la mañana se prenden fuego cinco formaciones ubicadas en las estaciones de Haedo, Ciudadela y Ramos Mejía. El hecho se desencadena como resultado del descarrilamiento de un tren que provoca la interrupción de los servicios. Según afirmaban las investigaciones del caso, se habría tratado de un sabotaje. A partir de este momento, en 34 minutos se quemaron cinco formaciones ubicadas en las estaciones referidas, resultando totalmente destruidos 22 vagones. El análisis de la dimensión espacio-temporal del desarrollo de estas acciones, -la quema de formaciones se realiza prácticamente en simultáneo en las tres estaciones diferentes-, sugiere un alto grado de coordinación, característica que se encuentra en las antípodas de los estallidos de hostilidad. Aunque el episodio de 2011 no ha sido estudiado en profundidad en esta tesis, las características señaladas afianzaron un interrogante que ya nos despertaba el de diciembre de 2010 ¿Estamos en un momento de transición en el cual el formato ataque/estallido va adquiriendo un uso más instrumental que

expresivo? ¿El oportunismo comienza a ser parte de los elementos intervinientes en la génesis de los estallidos de hostilidad? ¿En qué medida la disconformidad de los pasajeros con las condiciones de prestación de los servicios, que si bien disminuyó no se ha revertido, se convierte en un recurso para diversos grupos que la utilizan como un medio para perseguir objetivos ocultos? Para responder estos interrogantes queda claro que necesitamos conocer más, no obstante, creemos que la difusión e instalación del formato ataque en esta localización, abre también posibilidades de su uso por otros actores y comienza a adquirir algunos atributos que convocan a estudiarlo no ya como una esquema de acción expresivo, sino de carácter estratégico-instrumental. El uso del formato no emergería solamente como tipo de acción para el mero oportunismo –aprovechamiento espontáneo de una situación abierta-, sino también como herramienta para la destrucción planificada, con coordinación preestablecida y participación de especialistas en violencia.

Pero antes de finalizar, volvamos a nuestro modelo explicativo de las sociogénesis y desarrollo de los estallidos de hostilidad. Recapitulemos lo instalando hasta aquí: Partimos de un sistema en permanente equilibrio inestable, sometido a diversas clases de perturbaciones endógenas como cancelaciones, demoras y accidentes entre otras, que producen tensiones entre la función de producción y la función de consumo. Dichas tensiones se manifiestan en la existencia de una disconformidad estructural con la forma que asume la prestación del servicio. Bajo estas condiciones, determinadas propiedades del sistema en interacción con condiciones de contorno, producirán los estallidos de hostilidad que aquí estudiamos. Así, causas eficientes, precipitantes inmediatos, deficiencia de las formas reguladoras de la tensión, estructura ecológica, ausencia de vías alternas equivalentes de viaje y estructura de responsabilidad, en combinación con un marco político cultural favorable al desarrollo de la acción directa, se articularán dando lugar a la producción de los estallidos de hostilidad protagonizados por los pasajeros de trenes urbanos. En algunos casos, estos determinantes incorporarán nuevos elementos que producirán un relativo desdibujamiento de la lógica dominante de los conflictos, aunque no desplazarán su carácter centrado en la disconformidad con el servicio. Así, aunque en nuestra hipótesis, en el caso de Constitución en 2010, la lógica del oportunismo se combine desde el inicio con la lógica de la disconformidad, la aparición de la primera, no provocará el reemplazo de la segunda.

Este marco hipotético nos ha permitido dar cuenta de los estallidos de hostilidad. Estos, como desarrollamos en el presente trabajo, constituyen el momento de la venganza de los

pasajeros y se caracterizan en sus principales atributos por la acción directa violenta, movilización espontánea y descoordinada, la discontinuidad y corta duración, la práctica expresiva sin desarrollo de racionalidad medios-fines y una lógica estructurada en la disconformidad con el servicio ¿En qué medida una forma de acción basada en estas características tiene capacidad de incidir en la transformación del sistema? ¿Cuál es el valor de esta forma del conflicto en el campo del cambio social?

En cuanto a las resultantes del desarrollo de los hechos, pese a que en lo inmediato comportan efectos negativos al interés de los pasajeros, en el mediano plazo tienden a provocar algunas transformaciones del sistema que resultan beneficiosas a estos. Pero también, abren posibilidades para otros actores del sistema que ven fortalecidas sus posiciones.

Este punto abrió para nosotros nuevos interrogantes, algunos de los cuales fueron abordados en distintos capítulos de esta tesis. No se pretende aquí reinstalarlos idénticamente. Sin embargo, una breve mención es necesaria a los fines de avanzar un poco más hacia las preguntas que desbordan el período que abarca esta investigación. Vimos que entre las transformaciones de las que fue objeto el sistema de prestación del servicio ferroviario de pasajeros del AMBA, se destacó, a partir de la rescisión del contrato a una de las empresas que explotaba algunas líneas de servicios, la conformación de un nuevo modelo de gestión. Lo que cambió, en nuestra hipótesis, fue el carácter de la interpenetración de modos productivos en el modelo de organización social que rige la prestación de los servicios (Wright, 2010), pues mientras que en la etapa previa el Estado fiscalizaba la actividad y las empresas privadas explotaban el servicio, ahora empresas de capital estatal comparten con empresas de capital privado la responsabilidad de su explotación.

El nuevo esquema planteó así una nueva configuración de poder en la actividad, en la cual sin duda, el Estado pasó a tener un rol más activo. Pero también se dio mayor participación a los concesionarios que continuaron a cargo de sus respectivas líneas de servicios, pues los mismos, a partir de la creación de la UGOFE, pasaron a gerenciar, cobrando un canon por dicha actividad, los servicios que habían estado a cargo de Metropolitano (líneas San Martín, Roca y Belgrano Sur). Otro actor que progresivamente fue teniendo mayor injerencia en la actividad, fueron los sindicatos más importantes del sector, pues las empresas estatales creadas para administrar y explotar los servicios, fueron presididas por sindicalistas de La Fraternidad y de La Unión Ferroviaria respectivamente, mientras que la Gerencia de Recursos Humanos de la UGOFE, fue ocupada por un dirigente del primero de los sindicatos señalados.

Este entramado de relaciones entre sindicatos, funcionarios de gobierno y empresas, fue complejizando crecientemente el carácter interpenetrado del modelo, al sumar nuevas relaciones que se articularon a las ya existentes, las cuales lejos de provocar transformaciones en la lógica dominante del sistema, potenciaron las características de un espacio social privilegiado para la maximización de las ganancias de fracciones de capitalistas privados, entre los que también se cuenta al sindicalismo empresario. El mecanismo que este último utilizó como modo de generar un negocio rentable a partir del uso de recursos públicos y de la sobreexplotación de otras fracciones de trabajadores, quedó claramente al descubierto con la investigación judicial abierta por el asesinato del joven militante Mariano Ferreyra.

Estos caracteres son los que nos han sugerido la hipótesis de que los estallidos de hostilidad, mediados por el registro de la prensa, promovieron reorganizaciones en distintos elementos y niveles del sistema, pero no lograron producir un cambio del sistema a nivel estructural.

Con posterioridad al período que abarca este estudio y nuevamente como resultado de una profunda perturbación endógena del sistema –que mostró la permanencia de sus caracteres estructurales más negativos- se quitó la concesión a otro de los grupos empresarios que operaban algunas líneas de servicios. En este caso se trató del concesionario Trenes de Buenos Aires, a cargo de las líneas Sarmiento y Mitre. La cancelación de este contrato se produjo tiempo después de que ocurriera un terrible evento en la estación de trenes de Once, el 22 de febrero de 2012, que dejó como saldo 51 víctimas fatales y más de 700 heridos. La investigación judicial del caso hasta el presente indica que esta tragedia, a la que se reconoció como la mayor de la historia del servicio ferroviario en Argentina, fue la resultante del desvío de fondos realizado por el concesionario, con complicidad de funcionarios del Estado[166], avalando de este modo la hipótesis sostenida en esta tesis sobre la lógica dominante del sistema. Con la rescisión del contrato a TBA se creó una unidad de gestión operativa ferroviaria de emergencia para que operara los servicios, al igual que como había sucedido con la rescisión de los contratos de las líneas que operaba el concesionario Metropolitano S.A., primero en 2004 y luego en 2007. En este caso, la unidad de emergencia se conformó con los concesionarios sobrevivientes del período, Metrovías, propiedad del grupo Roggio y Ferrovías, propiedad del grupo Romero.

[166] Recientemente, fueron procesados los últimos dos Secretarios de Transporte, Ricardo Jaime y Juan Pablo Schiavi, Claudio y Mario Cirigliano, responsables de TBA y 17 empresarios y ejecutivos de la empresa.

Otros cambios luego de la ocurrencia de este evento fueron la constitución, luego de haberse proclamado su inminente creación desde el inicio de las concesiones, de una Agencia de Transporte Metropolitano, presidida por un representante de la Ciudad de Buenos Aires, uno de la Provincia de Buenos Aires y uno de la Nación. Asimismo, se traspasó la cartera de transporte al ámbito del Ministerio del Interior, que pasó a llamarse Ministerio de Seguridad y Transporte. No cabe duda que estas disposiciones fortalecieron aún más la presencia estatal en la actividad del transporte público de pasajeros en general y del ferroviario en particular.

Estamos en presencia de un período de transición, ¿pero hacia dónde? Actualmente, el sistema de transporte ferroviario de pasajeros del AMBA, tomado en su conjunto, no tiene ninguna coherencia funcional. En él conviven dos modelos, el heredado de la década del 90, que mantiene su vigencia en las líneas Urquiza y Belgrano Norte, con concesionarios privados que mantienen los servicios con base a subsidios estatales, y el de las distintas UGO (unidades de gestión operativa), conformadas por las mismas fracciones de la burguesía local que tienen a su cargo los servicios de aquéllas líneas, pero que operan en este modelo a cuenta y orden del Estado Nacional y en las que participan fuertemente sindicatos del sector. Lo acontecido durante los últimos años está mostrando una tendencia hacia un cambio de sistema. Pero además, la persistencia de viejos problemas y la emergencia de nuevos, nos indican que difícilmente el sistema pueda alcanzar con estas características un punto de equilibración. Adicionalmente, cambios en las condiciones de contorno como la revalorización del rol del Estado y el creciente consenso social en torno a la necesidad de que este tenga una mayor intervención en la economía, así como, un acuerdo generalizado sobre la necesidad de un cambio en el sistema de prestación del servicio de trenes urbanos, constituyen una posibilidad abierta para superar esta incoherencia funcional, ¿pero cuáles son las condiciones sociales para una transformación estructural del sistema? Los cambios operados hasta el momento, abren nuevos interrogantes.

¿En qué medida los mismos implican una transformación de la matriz económica sobre la que se montó la actividad durante los años de concesión privada? Hemos visto que la erogación de cuantiosos recursos públicos transferidos mediante el mecanismo de subsidios a un reducido grupo de firmas, no arrojó resultados favorables. Coherentemente con los resultados obtenidos a partir del modelo de concesión, el cambio de esquema en la gestión de los servicios implica que estas firmas privadas dejan de recibir subsidios del Estado y pasan a cobrar un canon en concepto de gerenciamiento de los servicios. Sin embargo, al tener bajo su responsabilidad la gerencia

administrativa de los mismos, son las que tienen poder de decisión, entre otros temas, en torno a qué empresa le corresponde realizar los trabajos de mantenimiento del servicio. En tanto la mayoría de estas empresas son propiedad de estas mismas fracciones de la burguesía local, ¿por qué pensar que bajo este esquema se generará un círculo virtuoso que no pudo gestarse durante los años anteriores? Si uno de los principales mecanismos que estas fracciones económicas utilizaron para maximizar sus ganancias fue, justamente, cobrar al Estado precios superiores a los de mercado por el mantenimiento de la infraestructura ferroviaria y, en más de una oportunidad, no cumplir con la contraparte, ¿por qué se comportarían ahora de otro modo? ¿Qué capacidad tiene este Estado, que no tuvo antes, para disciplinar al capital?

El problema entonces se plantea en otro nivel de análisis. Aquél que busca desentrañar cuáles son las capacidades estatales y los niveles de autonomía relativa del Estado y su capacidad de disciplinamiento del capital en sus intereses económicos corporativos. En nuestro caso, la autonomía dominante es la del capital, sus grados de libertad en el sistema han persistido más allá de las alianzas político-sociales que detentaron el gobierno del Estado en cada período histórico concreto. Pues como se ha mostrado en este trabajo, buena parte de las fracciones de la burguesía local que se beneficiaron con el traspaso del sistema ferroviario de pasajeros del AMBA a inicios de la década del 90, han logrado mantener sus privilegios en esta localización por más de veinte años, sobreviviendo a cada uno de los elencos gubernamentales, desde aquéllos que realizaron una férrea defensa de la implementación de las políticas neoliberales en nuestro país, hasta aquéllos que se presentaron como la antítesis de aquél proyecto. En este sentido, el estudio del sistema de transporte ferroviario de pasajeros constituye un excelente laboratorio para indagar cuáles son los límites y desafíos que debe enfrentar toda determinación gubernamental que procure intervenir activamente en el ámbito de la economía, pues en el mismo aparecen cristalizadas, con la singular nitidez que pocas veces ofrece la historia, las tensiones, contradicciones, continuidades y rupturas que signaron el curso de los últimos diez años en la Argentina. Hacia esta tarea nos conduce nuestra determinación de conocer más, no por un mero placer que produciría el saber, sino con la convicción de que sin conocimiento no es posible avanzar hacia la transformación positiva de los problemas que afectan a nuestras sociedades.

Bibliografía.

Abeles, M. (1999). El proceso de privatizaciones en la Argentina de los noventa. ¿Reforma estructural o consolidación hegemónica? *Época. Revista argentina de economía política*, Año 1, Nº 1, 89-115.

Almeyra, G. (2004). La protesta social en la Argentina (1990-2004). Buenos Aires: Ediciones Continente.

Ameglio, P. (2002). *Gandhi y la desobediencia civil. México hoy*. México: Plaza y Valdez, editores.

Antón, G., Cresto, J., Rebón, J. y Salgado, R. (2011). Una década en disputa. Apuntes sobre las luchas sociales en Argentina. En *Una década en movimiento. Luchas populares en América latina en el amanecer del Siglo XXI* (pp.19-44). Buenos Aires: Prometeo–CLACSO–UBA.

Arceo, E. y Basualdo, E. (1999) Las tendencias a la centralización del capital y la concentración del ingreso en la economía argentina durante la década del 90. *Cuadernos del Sur*, 29.

Auyero, J. (2007). *La zona gris. Violencia colectiva y política partidaria en la Argentina contemporánea.* Buenos Aires: Siglo XXI.

Auyero, J. (2002). *La Protesta*. Buenos Aires: Libros del Rojas. Universidad de Buenos Aires.

Auyero, J. (2002). Los cambios en el repertorio de la protesta social en la Argentina. *Desarrollo Económico*, 42, 187-207.

Auyero, *J.* (2000). El juez, la reina y el policía. Etnografía, narrativa y los sentidos de la protesta. *Apuntes de Investigación del CECyP*, 6, 46-76.

AZPIAZU, Daniel. *Privatizaciones en la Argentina. La captura institucional del Estado*. 2006. [en línea]. [consulta: 10 de febrero de 2009]. <http://www.iade.org.ar/modules/noticias/makepdf.php?storyid=701>

Azpiazu, D. (2005). *Las privatizadas I y II. Ayer, hoy y mañana*. Buenos Aires: Colección Claves para Todos.

Azpiazu, D. (1994) La industria argentina ante la privatización, la desregulación y la apertura asimétricas de la Economía. La creciente polarización del poder económico. En *El desarrollo ausente.* Buenos Aires: FLACSO.

Azpiazu, D. y Schorr, M. (2003). *Crónica de una sumisión anunciada. Las renegociaciones con las empresas privatizadas bajo la administración Duhalde*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Azpiazu, D. y Schorr, M. (2001, agosto 30-septiembre 1). Las privatizaciones en la Argentina: desnaturalización de la regulación pública y ganancias extraordinarias En *Sociedad, Gobierno y Administración Pública.* Primer Congreso Argentino de Administración Pública. Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública.

BARBERO, José. *Ferrocarriles Metropolitanos: de la tragedia de Once a una política integral de transporte de calidad para la equidad*. 2012. [En línea]. [consulta: septiembre de 2012]. <http://www.cippec.org/Main.php?do=documentsDoDownload&id=559>

Basualdo, E. (2006). *Estudios de historia económica argentina.* Buenos Aires: Siglo XXI.

Basualdo, E. (2002). *Sistema Político y modelo de acumulación en la Argentina.* Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes, FLACSO, IDEP.

Basualdo, E. (2000). *Concentración y centralización del capital en la Argentina durante la década de los noventa: una aproximación a través de la reestructuración económica y el comportamiento de los grupos económicos y los capitales extranjeros.* Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

Basualdo, V. (2012). Avances y desafíos de la clase trabajadora en Argentina de la posconvertibilidad, 2003-2010. En *Derechos Humanos en Argentina. Informe 2012* (pp.429-459). Buenos Aires: Siglo XXI.

Bialakowsky, A., Robledo, G., Grima, J.M., Rosendo, E. y Costa M.I. (2004). Empresas recuperadas: cooperación y conflicto en las nuevas formas de autogestión de los trabajadores. *Revista Venezolana de Gerencia* Año 9. N° 26.

Bourdieu, P. (1976). El campo científico. *Actes de la recherche en sciences sociales*, No. 1-2.

Buckley, W. (2001). *La sociología y la teoría moderna de los sistemas*. Buenos Aires: Amorrortu editores.

Bunge, M. (2000). *La investigación científica.* Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Camou, A. (1998). Saber técnico y política en los orígenes del menemismo. *Perfiles latinoamericanos*, vol. 7, n° 12, 85-107.

Castellani, A. (2009). *Estado, empresas y empresarios. La construcción de ámbitos privilegiados de acumulación entre 1966 y 1989.* Buenos Aires: Prometeo.

Castellani, A. (2008). Ámbitos privilegiados de acumulación. Notas para el análisis del caso argentino (1976-1989). *Apuntes de Investigación del CECYP*, 14,139-147.

Castellani, A. (2002). Implementación del modelo neoliberal y restricciones al desarrollo en la Argentina contemporánea. En *Más allá del pensamiento único. Hacia una renovación de las ideas económicas en América latina*. Buenos Aires: CLACSO-Unesco.

Castro, J.E. (2005). Agua y gobernabilidad: entre la ideología neoliberal y la memoria histórica. *Cuadernos del Cendes*, Año 22, Nº59, 1-22.

Carrera, N.I. y Cotarelo, M. C. (2003) Argentina, diciembre de 2001: hito en el proceso de luchas populares. *En Movimientos sociales y conflictos en América Latina***.** Buenos Aires: CLACSO.

Centro de Estudios Legales y Sociales (2012). *Derechos Humanos en Argentina: Informe 2012*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Cena, J. C. (2003). *El Ferrocidio*, Buenos Aires: La rosa blindada.

CIFRA-CTA. *Propuesta de un indicador alternativo a la inflación*. 2012. [en línea]. [consulta: septiembre de 2010] <http://www.centrocifra.org.ar/docs/CIFRA%20-%20IPC-9%20(Marzo%202012).pdf>

Cohen, J. (1985). Estrategia e identidad: paradigmas teóricos nuevos y movimientos sociales contemporáneos. *Social Research,* Vol. 52, n 4, 3-42.

Coser, L. (1967). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social.* Buenos Aires: Amorrortu editores.

Coser, L. (1961). *Las funciones del conflicto social.* México: Fondo de Cultura Económica.

Cotarelo, M.C. y Carrera N.I. (2004). *Algunos rasgos de la rebelión argentina 1993-2001*. Documento N°49. Buenos Aires: PIMSA.

Craig, J. (1983). La teoría de la movilización de recursos y el estudio de los movimientos sociales. *Annual Review of Sociology*, 9, 527-553.

Cresto, J., Quintana, G. y Rebón, J. (2008). Representaciones de la acción directa entre los trabajadores asalariados. *Revista Argentina de Sociología* N 6, 34-49.

Danzger, M.B. (1975). Validating conflict data. *American Sociological Review*, 40, 570-584.

DE CLEYRE, Voltarine, Acción Directa.1912. [en línea]. [consulta: diciembre de 2011]. <http://socialismo.libertario.googlepages.com/AccinDirectadeVoltairinedeCleyre.doc>

Denzin, N. & Y. Lincoln (2005). The Discipline and Practice of Qualitative Research. En *The Sage Handbook of Qualitative Research (pp.1-32).* London: Sage Publications.

Elías, N. (1989). *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y sicogenéticas.* México: Fondo de Cultura Económica.

Estache, A. (2003) Regulación de servicios e infraestructuras de transporte. En *Privatización y regulación de infraestructuras de transporte* (pp.1-51). Colombia: Alfaomega/Banco Mundial.

FARINETTI, Marina. *La conflictividad social después del movimiento obrero*. 2002. [en línea]. [consulta: 15 de junio de 2009]. <http://www.nuso.org/upload/articulos/3088_1.pdf>

Farinetti, M. (2000). Violencia y risa contra la política en el Santiagueñazo. Indagación sobre el significado de una rebelión popular. En *Apuntes de Investigación del CECyP*, 6, 77-126.

FARINETTI, Marina. *¿Qué queda del movimiento obrero? Las formas del reclamo laboral en la nueva democracia.* 1999. [En línea]. [consulta: diciembre de 2011]. <http://www.unse.edu.ar/trabajoysociedad/Zmarina.htm>.

Felder, R. (2009). ¿Hacia dónde va el tren? Estado y ferrocarril después de las privatizaciones. *Revista Transporte y Territorio*, 1, 6-24.

Felder, R. (2001). La privatización y regulación de los ferrocarriles en Argentina. La dimensión de lo político en las políticas de reestructuración del sector. *Gestión y Política Pública*, Vol. X.1, 145-182.

Freud (1989). *Psicología de las masas*. Buenos Aires: Alianza Bolsillo.

Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (1998). Regulación en mercados competitivos. En *La regulación de la competencia y los servicios públicos. Teoría y experiencia reciente* (pp.91-366). Argentina: FIEL

Gamallo L. y Tafuro S. (2008, diciembre 10-12) Haedo 2005: Crónica de un estallido anunciado. *Cambios y continuidades sociales y políticas en Argentina y la región en las últimas décadas. Desafíos para el conocimiento social.* En V Jornadas de Sociología. Universidad Nacional de La Plata.

Gamson, W. y Meyer, D. (1998). Marcos interpretativos de la oportunidad política. En *Movimientos Sociales: perspectivas comparadas*, (pp. 389-412). Madrid: Istmo.

Garate Chateu, M. (2006). ¿Arde Paris? Percepciones e imaginarios de la prensa chilena y argentina en torno a los disturbios del otoño de 2005. Polis. Revista Académica de la Universidad Bolivariana, vol.5, n° 13.

García, R. (2006). *Sistemas Complejos. Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. España: Gedisa.

García, R. (2000). *El conocimiento en construcción. De las formulaciones de Jean Piaget a la teoría de los sistemas complejos*. Barcelona: Gedisa.

Germani, G. (1979). Democracia y autoritarismo en la sociedad moderna. En *Crítica y Utopía* Nº 1, 25-63.

Giarraca, N. y Teubal, M. (2007). La rebelión de 2001: protestas, rupturas y recomposiciones. *En Tiempos de rebeli·n: ñQue se vaya-2001.Todos* Buenos Aires: Antropofagia/GEMSAL.

Giarraca, N. (2001). *La protesta social en Argentina. Transformaciones sociales y crisis social en el interior del país*. Buenos Aires: Alianza.

Gomez, M. (2006). Crisis y recomposición de la respuesta estatal a la acción colectiva desafiante en la Argentina. 1989-2004. *Revista Argentina de Sociología*, año/vol.4, n°6, 88-128.

González, I., Ladeuix, L., Iván, F. y Ferreyra, G., (2011). Acciones colectivas de violencia punitiva en Argentina reciente. *Bajo el volcán*, vol.10, número 16, 165-193.

Gordillo, A. (2006). *Tratado de Derecho Administrativo*. Tomo 2. La defensa del usuario y del administrado. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.

Guillemin, M. y L. Gillam (2004). Ethics, Reflexivity, and "Ethically Important Moments". *Research qualitative inquiry*, 10 (2), 261-280.

Hardt, M. y Negri, T. (2002) *Imperio.* Buenos Aires: Paidós.

Herrera, M. (2008). La contienda política en Argentina 1997-2002 un ciclo de protesta. *América latina hoy: Revista de ciencias sociales*. vol.48, 165-189.

Hobsbawn, E. (2001). *Rebeldes primitivos.* Barcelona: Crítica.

Hobsbawn, E. (1999). *Gente poco corriente. Resistencia, rebelión y jazz.* Barcelona: Crítica

Hobsbawn, E. (1979). Los destructores de máquinas. En *Trabajadores. Estudios de Historia de la clase obrera*. Barcelona: Crítica.

JUANES, Maria Lourdes y WAGNER, María Paula. El miedo a la desesperación: un recorrido por los hechos ocurridos en la estación de Constitución desde la mirada de Bauman. [en línea] [consulta: agosto de 2012] <http://perio.unlp.edu.ar/question/numeros_anteriores/numero_anterior15/nivel2/articulos/ensayos/wagneryjuanes_1_ensayos_15invierno07.htm>

KRALICH, Susana. Procesos de urbanización y movilidad cotidiana en la ciudad posfordista. 2009. El caso de la región metropolitana de Buenos Aires. [en línea] [consulta: diciembre de 2011] <http://www.produccion.fsoc.uba.ar/aepa/xjornadas/pdf/index.html>

Kralich, S. (1998). El transporte urbano entre la globalización y la fragmentación. El caso de la región metropolitana de Buenos Aires. *Revista Latinoamericana de estudios urbanos regionales*, vol.24, número 071.

Kuhn, T., (2002). *La estructura de las revoluciones científicas.* México: Fondo de Cultura Económica.

Laclau, E. (1993). *Nuevas reflexiones sobre la revolución de nuestro tiempo*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Ledesma, M.P. (1994) Cuando lleguen los días de la cólera. Revista *Zona Abierta*, 69, 48-118.

Lenin, V. (1974). *Qué hacer*. Buenos Aires: Anteo.

LLORENC VALCARCE, Federico. La sociología de los problemas públicos. Una perspectiva crítica para el estudio de las relaciones entre la sociedad y la política. 2005. [en línea]. [consulta: agosto de 2012]. <http://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/NOMA0505220141A>

LUTHER KING Jr., Martin. Carta desde la cárcel de Birmingham. 1963. [en línea]. [consulta: diciembre de 2011]. <http://blogs.libertaddigital.com/enigmas-del-11-m/lecciones-de-desobediencia-civil-carta-desde-la-carcel-de-birmingham-10911/>

Maneiro, M. (2009). La doble vía de la experiencia en los movimientos de trabajadores desocupados. En *Resistencias Laborales: Experiencias de re politización del trabajo en Argentina.* (pp.243-309) Buenos Aires: Aleph/Insumisos.

Maneiro, María (2007). Clase social y movimientos de trabajadores desocupados. En *De encuentro y desencuentros. Estado, gobiernos y movimientos de trabajadores desocupados del Gran Buenos Aires (1996-2005).* Tesis de doctorado. IUPERJ- Rio de Janeiro (en prensa).

Manheim, K. (1987). *Ideología y Utopía*. México: Fondo de Cultura Económica.

Marín, J.C (2009) Cuaderno 8. Buenos Aires: Ediciones Picaso/Colectivo Ediciones.

Marín, J.C. (2007). *Las Tomas. El ocaso de una ilusión. Chile.1967-1973.* Buenos Aires: Colectivo Ediciones- Ediciones PICASO- INEDH.

Martínez, J.P. (2007). 1977-2006: El ciclo de las reformas traumáticas. En *Nueva Historia del Ferrocarril en Argentina. 150 Años de Política Ferroviaria* (pp. 209-292). Buenos Aires: Lumiere.

Martínez Carazo, P.C (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento y Gestión, 20, 165-193.

Marx, G. (1970). Issueless Riots. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science.* Vol. 391, No. 1, 21-33.

Marx, K. (1998). El capital. México: Fondo de Cultura Económica.

Massetti, A. (2009). *La década piquetera. Acción colectiva y protesta social de los movimientos territoriales urbanos (1995-2005).* Buenos Aires: Nueva Trilce.

Massetti, A. (2004). *Piqueteros. Acción de protesta e identidades colectivas*. Buenos Aires: Editorial de las Ciencias.

Maxwell, J. (1996). A model for qualitative research design. En *Qualitative research design and interactive approach* (pp.1-13). Thousand Oaks: Sage Publications.

Mc Adam, D., Mc Carthy, J.D. y Zald M.N (1999). Oportunidades, estructuras de movilización y procesos enmarcadores: hacia una perspectiva sintética y comparada de los movimientos sociales. En *Movimientos sociales: perspectivas comparadas*. (pp.21-46) Madrid: Istmo.

Melucci, A. (1994). Asumir un compromiso: identidad y movilización en los movimientos sociales. En *Zona -Abierta* 69, 153-178.

Merklen, D. (2006). Palabras de piedra. Imágenes de fuego. Sobre los motines urbanos de noviembre de 2005 en Francia. *Apuntes de investigación del CECyP*, *11*, 177-187.

Merton, R.K ([1949] 2002) Teoría y estructura sociales. México: Fondo de Cultura Económica.

Milgram, S. (1984). *Obediencia a la autoridad.* Bilbao: DDB.

Modonesi, M. y Rebón, J. (Comps.). (2011). *Una década en movimiento. Luchas populares en América Latina (2000-2009)*. Buenos Aires: CLACSO, Prometeo Libros, FCS-UBA, FyL-UBA.

Nun, José (1995). Populismo, representación y menemismo. En *Peronismo y menemismo*. Buenos Aires: El Cielo por Asalto.

Olave, G., (2011) Los marcos del conflicto. *Discurso & Sociedad*, Vol.5 (3), 514-546.

Ortega y Gasset, J. (1922). La acción directa. En *España Invertebrada.* Madrid: La lectura.

Oszlack, O y Felder, R. (1997). La capacidad de regulación estatal en la Argentina quis custodiet custodes? En La Argentina que viene. Análisis y propuestas para una sociedad en transición (pp.1-27). Buenos Aires: Grupo Editorial Norma.

Padfield, M. y Procter, I. (1996). The Effect of Interviewer's Gender on the Interviewing Process: a Comparative Enquiry. *Sociology*. 30, 355-366.

Palermo, V. y Novaro, M. (1996). *Política y poder en el gobierno de Menem*. Buenos Aires: Norma.

Patton, M. (2002). Qualitative Interviewing. En *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California: Sage Publications.

Pereyra, S., Pérez, G. y Schuster, F. (2008). *La huella piquetera. Avatares de las organizaciones de desocupados después de 2001*. Buenos Aires: Ediciones al Margen.

PÉREZ, Adrián. Informe ferrocarriles área metropolitana de Buenos Aires. [en línea] [consulta: diciembre de 2008]. <http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/ari/Informes/informe_ferrocarriles.pdf>

Pérez, V (2012) Notas sobre la conformación de un ámbito privilegiado de acumulación en el transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires (1990-2008). *Realidad Económica,* 268*, 128-145.*

PÉREZ, Verónica. Generación y sostenimiento de un ámbito privilegiado de acumulación en el transporte ferroviario de pasajeros (1990-2003). *Observatorio de la Economía Latinoamericana.* N°167, Universidad de Málaga. [en línea]. [consulta: mayo de 2012 <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ar/>.

Pérez, V (2012). Acumulación privilegiada en el transporte ferroviario de pasajeros. En *Recursos públicos, intereses privados. Argentina (1996-2000)* (pp. 161-190). Buenos Aires: UNSAM Edita.

PÉREZ, Verónica. La gestión del sistema ferroviario urbano de pasajeros. Las condiciones de posibilidad para el desborde hostil de los disconformes. (1994-2008). *Revista Transporte y Territorio* N°3. 2010. [en línea]. [consulta: marzo de 2011]. <http://www.rtt.filo.uba.ar/numero03.html>

Pérez V. (2010, 18-20 de noviembre) Del elemento espontáneo al elemento consciente. Los estallidos de hostilidad en torno al sistema de transporte público de trenes de superficie. Un análisis de caso. *Movimientos sociales, procesos políticos y conflicto social: Escenarios de Disputa.* En II Jornadas Internacionales de Problemas Latinoamericanos. Universidad Nacional de Córdoba.

Pérez, V. y Rebón, J. (2012). Las vías de la acción directa. Buenos Aires: Aurelia Rivera.

PÉREZ, Verónica, REBON, Julián, ALVAREZ, Jorge, TAFURO, Sebastián, QUINTANA, Gustavo y GAMALLO, Leandro. *Tiempo de estallidos. La disconformidad social de los pasajeros de trenes urbanos.* 2011. [en línea]. [consulta: septiembre de 2011]. <http://webiigg.sociales.uba.ar/iigg/textos/documentos/DT57.pdf>

Perez Ledesma, M. (1994). Cuando lleguen los días de la cólera. (Movimientos sociales, teoría e historia). En *Zona abierta*, Madrid, 69, 48-118.

Piaget, J. (1988). *La explicación en sociología.* Barcelona: Planeta – Agostini.

Piaget, J. (1986). Las operaciones lógicas y la vida social. En *Estudios Sociológicos.* Barcelona: Editorial Planeta-Agostini.

Piaget, J. (1983). *El criterio moral en el niño*. Barcelona: Fontanella.

Piaget, J. y García, R. (1989). *Psicogénesis e historia de la ciencia*. México: Siglo XXI. editores.

PROGRAMA DE INVESTIGACION SOBRE EL MOVIMIENTO DE LA SOCIEDAD ARGENTINA. *Los hechos de rebelión en Argentina. 2008-2009*. 2010. [en línea]. [consulta: junio de 2012]. <http://www.pimsa.secyt.gov.ar/08.html>

PROGRAMA DE INVESTIGACION SOBRE EL MOVIMIENTO DE LA SOCIEDAD ARGENTINA. *Los hechos de rebelión en Argentina. 2002-2007*. 2008. [en línea]. [consulta: junio de 2012]. <http://www.pimsa.secyt.gov.ar/08.html>

Polanyi, K. (2001) La gran transformación. Los orígenes políticos y económicos de nuestro tiempo. México: Fondo de Cultura Económica.

Pucciarelli, A. Ed. (2006) *Los años de Alfonsín. ¿El poder de la democracia o la democracia del poder?* Buenos Aires: Siglo XXI.

Pucciarelli, A. (2001) El régimen político de las democracias excluyentes. El caso de la República Argentina. [en línea]. [consulta: octubre de 2008]. <http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.2939/pr.2939.pdf>

Quintana G. (2008). *La chispa. El malestar en el servicio de transporte de trenes.* Manuscrito no publicado, Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Rath, Ch. (2011). *Trabajadores, tercerización y burocracia sindical. El caso de Mariano Ferreyra.* Buenos Aires: Biblos.

Reay, D. (1996). Dealing with difficult differences: reflexivity and social class in feminist research. *Feminism & Psychology*, 6. 443-456.

Rebón, J., Quintana, G., Pérez, V., et.all. (2010). Trenes en llamas. La disconformidad social entre los usuarios del sistema público de transporte ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires. *Revista Theomai*. 21, 76-96.

Rebón, J. (2004). *Desobedeciendo al desempleo. La experiencia de las empresas recuperadas.* Buenos Aires: Picaso-La Rosa Blindada.

Rebón, J. y Antón, G. (2007). Formas de lucha y construcción de ciudadanía: la acción directa en la Argentina reciente. En *Voces y letras insumisas: Reflexión sobre los movimientos populares en Latinoamérica* (pp.197-228). Argentina: Aleph/Insumisos.

Rebón, J y Pérez, V. (2012). Acción directa y procesos emancipatorios. En *Proyecto Conceptos Fundamentales de Nuestro Tiempo.* México: Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM.

Rebón, J y Pérez, V. (2011) Notas acerca de la acción directa y el cambio social. *Cuadernos de Análisis Político Nelson Gutiérrez* Nº4, 5-22.

Rebón, J. y Salgado, R. (2011). Huellas del 2001. Acción directa y recuperación de empresas en la Argentina reciente. *Revista Ciencias Sociales*, 79, 80-87.

Rio, M.A. (2008) Usos y abusos de la prensa como fuente de datos sobre acciones colectivas. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 16, 59-84.

Romero, J.L., (1989) La revolución burguesa en el mundo feudal. Vol.I. México. Siglo XXI editories.

Rozitchner, L., Gonzalez, H., Sorín, J., Aramendy, C., Bril, N., Raíces, E., Rodeiro, M., López, M.P., Ayuso, L., Jiménez, A., Sessano, P., Telias, A., Ferrer, Ch., Cinat, N., Schkolnik, F., Leiva Dosso, M.E., Viñuales, G., Silva, M., Costamagna, S., Herrera, M.A., Díaz, M., Miravelles, A., Testoni, N. y Cena, J.C. (2010). *Vías Argentinas. Ensayos sobre el Ferrocarril*. Buenos Aires: Milena Caserola.

Rude, G. (2009). La multitud en la historia: los disturbios populares en Francia e Inglaterra, 1730-1848. Buenos Aires: Siglo XXI.

Rule, J.B. (1988) Theories of civil violence. London: University of California.

Salvia, A. (Ed.) (2012). Asimetrías en el desarrollo humano y social (2007/2010-2011). Progresos económicos en un contexto de vulnerabilidad persistente. Buenos Aires: Educa

Sautu, R. (2011). *El análisis de las clases sociales: teorías y metodologías*. Buenos Aires: Luxemburg.

Sautu, R. (Ed.) (2007). *Práctica de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Articulación entre la teoría, los métodos y las técnicas*. Buenos Aires: Lumiere.

Sautu R., Boniolo, P., Dalle, P. y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación del los objetivos y elección de la metodología.* Buenos Aires: CLACSO.

Sautu, R. (2003). *Todo es Teoría. Objetivos y Métodos de Investigación.* Buenos Aires: Lumiere.

Schorr, M. (2005). Cambios en la estructura y el funcionamiento de la industria argentina entre 1976 y 2004. Un análisis socio histórico y de economía política de la evolución de las distintas clases sociales y fracciones de clase durante un período de profundos cambios estructurales. Tesis de doctorado. Ciencias Sociales, FLACSO, Buenos Aires: mimeo.

Schuster, F. (2005). Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva. En *Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea.* (pp.43-79). Buenos Aires: Prometeo.

SCHUSTER, Federico, PÉREZ, Germán, PEREYRA, Sebastián, ARMESTO, Melchor, ARMELINO, Martín, GARCÍA, Analía, NATALUCCI, Ana, VAZQUEZ, Melina, y ZIPCIOGLU, Patricia. 2006. *Transformaciones de la protesta social en Argentina 1989-2003*. [en línea]. [consulta: marzo de 2008]. <http://webiigg.sociales.uba.ar/iigg/textos/documentos/dt48.pdf>

Scribano, A. (2003). Reflexiones sobre una estrategia metodológica para el análisis de las protestas sociales. *Sociologías*, Porto Alegre, Año 5, n°9, 64-104.

SCRIBANO, Adrian y SCHUSTER, *Federico. Protesta social en la Argentina de 2001: entre la normalidad y la ruptura.* 2001. [en línea]. [consulta: octubre de 2008]. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/subida/clacso/osal/20110210065134/2analisis.pdf>

Sighele, E (1892). La muchedumbre delincuente. Ensayo de psicología colectiva. Madrid: La España Moderna.

Smelser, N. (1995). *Teoría del comportamiento colectivo.* México: Fondo de Cultura Económica.

Snyder, D. and Kelly, W.R. (1977). Conflict Intensity, Media Sensitivity and the Validity of Newspaper Data. *American Sociological Review*, Vol.42, n°1, 105-123.

Solanas, F. (2008). *La última estación* (film documental).

Sorel, G. (1976). *Reflexiones sobre la violencia.* Madrid: Alianza editorial.

Svampa, M. (2009). *Cambio de Época.* Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Svampa, M. (2008). Argentina: Una cartografía de las resistencias (2003-2008). Entre las luchas por la inclusión y las discusiones sobre el modelo de desarrollo. *Revista OSAL,* IX, N° 24, 17-49.

Svampa, M. (2006). *La Sociedad Excluyente*. Buenos Aires: Taurus.

Svampa M. y Pereyra S. (2003). *Entre la ruta y el barrio: La experiencia de las organizaciones piqueteras*. Buenos Aires: Biblos.

Svampa, M. (2003). *Desde abajo. Las transformaciones de las identidades políticas.* Buenos Aires: Biblos.

Schvarzer, J. (1998). *Implantación de un modelo sin retorno*. Buenos Aires: AZ.

Tapia, L. (2008). *Política Salvaje.* La Paz: CLACSO, Muela del Diablo Editores y Comuna.

Tarrow, S. (1999). Estado y oportunidades: la estructuración política de los movimientos sociales. En *Movimientos Sociales: perspectivas comparadas, (pp. 71-99). Madrid: Istmo.*

Tarrow, S. (1997). *El poder en movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid: Alianza.

Thompson, E.P. (1989). *Tradición, revuelta y consciencia de clase. Sobre la crisis de la sociedad preindustrial.* Barcelona: Editorial Crítica.

Thoreau H. (1987). Desobediencia Civil. En *Desobediencia civil y otros escritos.* Madrid: Tecnos.

Tilly, Ch. y Wood, L. (2010). *Los movimientos sociales, 1768-2008. Desde sus orígenes a facebook.* Barcelona: Crítica.

Tilly, Ch. (2007). Violencia colectiva. Cambridge: Hacer editorial.

Tilly, Ch. (2005). La democratización mediante la lucha. *Sociológica*, Año 19, 57, 35-59.

Tilly, Ch. (2002). Repertorios de acción contestaría en Gran Bretania: 1758-1834. *En Protesta Social*. Cambridge: Hacer editorial.

Tilly, Ch. (2000). Acción colectiva. *Apuntes de Investigación del CECyP n°6*, 9-32.

Torre, J. C. y Gerchunoff, P. (1996). La política de liberalización económica en la administración de Menem. *Desarrollo Económico*, n° 143, 733-768.

Touraine, A. (1997). ¿Podremos vivir juntos? Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Urbitzondo, S. (2011) El servicio de transporte ferroviario de pasajeros: su evolución desde el año 1993 y conclusiones emergentes. *Indicadores de Coyuntura*, 522, 28-33.

VALDUECO, Iván Llamazares. *Método comparativo*. 2012. [en línea]. [consulta:15 de febrero de 2012]. <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/M/metodocomparativo_b.htm>

Veschi, E., Silva, J.A. y Nieva, R. (2001). Resultados del proceso de privatizaciones ferroviarias en la Argentina. En *Realidad Económica*, N°177, 76-90.

Warwick, D. (1982). Tearoom trade: means and ends in social research. In *Social research ethics. An examination of the merits of covert participation research* (pp. 38-58). New York: Holmes & Meier Publishers, Inc.

Weber, M. (1984). *Economía y Sociedad.* México: Fondo de Cultura Económica.

Wright, E. (2010). *Preguntas a la desigualdad: ensayos sobre análisis de Clase, Socialismo y Marxismo.* Bogotá: Universidad del Rosario.

WRIGHT, Erik Olin. *Envisioning Real Utopías.* 2008. [en línea]. [consulta:30 junio de 2008]. <http://www.ssc.wisc.edu/~wright/ERU.htm>

Entrevistas citadas

Ainsiart, M., Gangi, M. y Glatzel, A. (agosto de 2007). Policía que participó del operativo en Constitución el 15 de mayo de 2007.

Albornoz, M., Camarota, P., Davis, L., Hernández, M. y Mestrovic, P. (agosto de 2007). Organización de Usuarios, Pasajeros del Roca.

Altamirano, N. y Roca, E. (junio de 2007). Pasajero, estación Constitución, varón.

Becerra, G. y Mejía, P.R. (junio de 2007). Pasajero, estación Constitución, varón.

_____ (junio de 2007). Pasajero, estación Constitución, mujer.

Canal 26, (4 de septiembre de 2008) Ernesto González, delegado gremial de La Fraternidad.

Canal 26, (4 de septiembre de 2008) Gustavo Gago, vocero del concesionario Trenes de Buenos Aires.

Canal Todo Noticias (4 de septiembre de 2008) Pasajeros en el corte de la estación Castelar.

Canal Todo Noticias (23 de diciembre de 2010) Horacio Caminos, Secretario de Prensa del sindicato La Fraternidad.

Cúneo, V., Garino, D. y Lummato, L. (junio de 2007). Pasajero, estación Haedo, varón.

_____ (junio de 2007). Pasajero, estación Haedo, mujer.

Gamallo, L., Jalif, J., Rico, R., Segovia, R. y Tafuro, S., (agosto de 2007). Pasajero, estación Haedo, varón.

Gamallo, L. y Tafuro, S. (abril de 2008). Subsecretario de Seguridad de la Municipalidad de Morón.

Gamallo, L. y Tafuro, S. (mayo de 2008). Madre de un detenido en los hechos de Haedo.

Halpering, V., Ottolenghi, P. y Pangaro, M. (junio de 2007). Pasajero, estacón Constitución, varón.

Hernández Mariela (septiembre de 2008) Pasajero, estación Castelar, varón.

Mansilla, R., Rodriguez, L. y Tesoriero, V. (agosto de 2007). Comerciante de Constitución, mujer.

Pérez, Verónica (octubre de 2010). Ex funcionario de la Secretaría de Transporte.

_____ (julio de 2008). Integrante de la Agrupación de Familiares y Víctimas del Ferrocarril.

_____ (abril de 2010) Trabajador de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Gerencia de Calidad de los Servicios.

_____ (mayo de 2010) Trabajador de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Gerencia de Calidad de los Servicios. Área calidad.

Pérez, V., Rebón, J. y Hernández, M. (octubre de 2008) Trabajador ferroviario. Línea Sarmiento.

Radio UBA, Programa N° 52, El Puente, (2012) Entrevista a organización Pasajeros del Roca.

Documentos oficiales

AUDITORIA GENERAL DE LA NACIÓN. Resumen de las auditorías realizadas con relación al control de las empresas adjudicatarias de los servicios públicos como resultado del proceso de privatización. [en línea] [consulta: julio de 2011] <http://www.agn.gov.ar/informes/Informe%20Final%20Transporte%20Terrestre.pdf>

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN. Informes anuales 2002-2010. [en línea]. [consulta: marzo de 2011] <http://www.defensor.gov.ar>

SECRETARIA DE TRANSPORTE DE LA PRESIDENCIA DE LA NACIÓN. Investigación de Transporte Urbano Público de Buenos Aires. Resultados generales definitivos para ferrocarril (2006-2007). [en línea]. [consulta: junio de 2009] <http://www.transporte.gov.ar/intrupuba/intrupuba.html, 2008>

Legislación

Constitución Nacional de la Nación Argentina.

Leyes: 23.696; 23.928; 26.352 y 25.561.

Decretos: 666/89; 2.74/90; 502/91; 1143/91; 1.388/96; 543/1997; 454/2001; 2075/2002; 293/2002 y 652/2002

Resoluciones: M.E.Y.O.S.P. N° 792/93 y Resolución MP N° 126/03

Diarios

Criscaut Andrés (diciembre de 2009). *En democracia, el poder debe controlar al poder*. Le Monde Diplomatique, el Dipló 126. 8.

Diario La Nación (2002-2010). [en línea]. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar>

Diario Clarín. (Sección Economía, años 1998, 1999, 2000 y 2001). [en línea]. Disponible en: <http://www.clarin.com>

Diario Página 12 (enero de 2011). Disponible en: <http://www.pagina12.com.ar>

Diario Digital Río Turbio, Patagonia Nexo, (4/03/2012). Disponible en: <http://www.patagonianexo.com.ar>

Diario Río Negro, (9 de febrero de 2003). Disponible en: <http://www.rionegro.com.ar>

El Socialista. (septiembre de 2008). Disponible en: <http://www.izquierdasocialista.org.ar>

Canales de televisión

Canal 26. En vivo. Selección de material de los días, 1 de noviembre de 2005, 15 de mayo de 2007, 4 de septiembre de 2008 y 23 de diciembre de 2010.

Canal Todo Noticias. (TN en vivo). Selección de material de los días. 1 de noviembre de 2005, 15 de mayo de 2007, 4 de septiembre de 2008 y 23 de diciembre de 2010.

Crónica TV. Selección de material de los días. 1 de noviembre de 2005, 15 de mayo de 2007, 4 de septiembre de 2008 y 23 de diciembre de 2010.

C5N. En vivo. Selección de material de los días. 1 de noviembre de 2005, 15 de mayo de 2007, 4 de septiembre de 2008 y 23 de diciembre de 2010.

América 24. 8:56 -10:30. Vivo. Estación Castelar.

América 24. 18:34-19-39. Vivo. Estación Constitución y Estación Avellaneda.

Páginas web

Aníbal Fernández. Un Blog sin vueltas. [en línea] [consulta: diciembre de 2010]. Disponible en: < http://www.anibalfernandez.com.ar/index.php/te-lo-digo-yo-220/esto-es-asi/521-sobre-los-incidentes-en-constitucion>

Buenos Aires viajes. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en: <http://buenosairesviajes.blogspot.com/>.

Canal Todo Noticias. [en línea]. Disponible en <http://www.videos.tn.com.ar>

Canal C5N. [en línea]. Disponible en <http://www.c5n.com/>

Comisión Nacional de Regulación del Transporte. [en línea]. Disponible en: <http://www.cnrt.gov.ar>

Como vacas. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en: <http://comovacas.blogspot.com>

En el tren. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en: <http://eneltren.blogspot.com/>

FILATINA. [en línea]. [consulta: abril de 2011]. Disponible en: <http://www.filatina.wordpress.com>

FUDESA. Frente de usuarios desesperados del Sarmiento. [en línea] [consulta: 2009].Disponible en: <http://desesperadosdelsarmiento.blogspot.com.ar>

Grupo EMEPA. [en línea]. [consulta: marzo de2012]. Disponible en: <http://www.grupoemepa.com.ar>

La línea Sarmiento y por qué TBA debe irse. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en*:* <http://ex-sarmiento.blogspot.com/>

Maldito Sarmiento. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en: <http://malditosarmiento.blogspot.com>

Olvidados del Belgrano Norte. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en: <http://olvidadosdelbelgranonorte.blog.terra.com.ar>

OSAL. Observatorio Social de América Latina. Cronologías de conflicto social. Argentina. [en línea] Disponible en: <http://www.clacso.org.ar/institucional/1h.php?idioma>

Pasajeros del Roca. [en línea] [consulta: 2009].Disponible en: <http://pasajerosdelroca.blogspot.com/>

Secretaría de Transporte de la Presidencia de la Nación. [en línea] Disponible en: <http://www.transporte.gov.ar>

TBA me mata: [en línea] [consulta: 2009].Disponible en: <http://tbamemata.blogspot.com/>

Usuarios del Roca. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en: <http://usuariosdelroca.blogspot.com/>

Viajar en tren. [en línea] [consulta: 2009]. Disponible en*:* <http://viajarentren.blogspot.com>

ANEXO 1

Composición de los consorcios adjudicatarios de los servicios ferroviarios de transporte de pasajeros de AMBA.

CUADRO 1. Consorcios adjudicatarios de los grupos de servicios de la red metropolitana de transporte ferroviario de pasajeros según empresa, porcentaje de participación en el capital social de la sociedad anónima concesionaria y sector de actividad.

Grupo de servicios	Concesiona-rio	Monto del capital social ($)	Empresas	% de las acciones	Sector de actividad de la empresa	Asistente técnico
1 y 2 (Mitre y Sarmiento)	Trenes de Buenos Aires S.A	18.000.000 (dieciocho millones)	COMETRANS SOCIEDAD ANONIMA[167]	41.65	Autotransporte de pasajeros	BURLINGTON NORTHERN RAILROAD CO (USA)
			MK RAIL CORPORATION [168]	41.65	Fabricación de locomotoras	
			BURLINGTON NORTHERN RAILROAD COMPANY	16.7	Transporte ferroviario (Estados Unidos)	
Red de subterráneos	Metrovías S.A[169]	10.700.000 (diez	BENITO ROGGIO E	33.3	Ingeniería y construcciones	BURLINGTON NORTHERN

[167] Se trata de un consorcio de empresas de la Cámara de empresas de autotransporte de pasajeros (CEAP)

[168] Filial de Morrison Knudsen hasta 1996.

[169] En la renegociación contractual realizada en el año 1999, el monto declarado por la empresa como capital social ascendió a $13.700.000. Por su parte las empresas Morrison Knudsen Corporation y S.K.S. S.A.C.C.I.F.A dejaron de formar parte del consorcio adjudicatario y el grupo Benito Roggio e Hijos S.A. se alzó con el 55.2% de las acciones (Roggio, 3.866.140 acciones clase A1; Cometrans 1.959.100 acciones clase A2 y Burlingthon Northern Railroad Co. 1.167.240 acciones Clase A3)

y grupo 3 (Urquiza)		millones setecientos mil)	HIJOS S.A			RAILROAD CO (USA) (línea Urquiza). TRANSURB CONSULT S.C, subterráneos.
			COMETRANS S.A	30.3	Autotransporte de pasajeros	
			S.K.S. S.A.C.C.I.F.A. y M.	3.0	Aseguradora	
			BURLINGTON (USA) NORTHERN RAILROAD Co	16.7	Transporte ferroviario (Estados Unidos)	
			MORRISON KNUDSEN CORPORATION (USA)	16.7	Fabricación de locomotoras	

Grupos 4, 5 y 7 (líneas Roca, San Martín y Belgrano Sur)	Transportes metropolitanos S.A	9.000.000 (nueve millones líneas Roca y San Martín) 2.400.000 (línea Belgrano Sur)	ORMAS SOCIEDAD ANONIMA INDUSTRIAL, COMERCIAL, INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA	22	Construcciones	JAPAN RAILWAYS TECHNICAL SERVICES JARTS- y SAN FRANCISCO BAY AREA RAPID TRANSIT DISTRICT – BARTS
			ROMAN SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL	15	Transporte, grúas, servicios portuarios e ingeniería.	JAPAN RAILWAYS TECHNICAL SERVICES JARTS- y SAN FRANCISCO BAY AREA RAPID TRANSIT DISTRICT - BARTS
			E.A.C.S.A. EMPRESA ARGENTINA DE CONSTRUCCIONES S.A	10	Construcciones	
			COMINTERSA, COMERCIO INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA, COMERCIAL, INDUSTRIAL, FINANCIERA, INMOBILIARIA Y AGROPECUARIA,	3	Comercio Internacional	
			D.G.T. ELECTRONICA SOCIEDAD ANONIMA	3	Telecomunicaciones	

			TRANSPORTES INTEGRADOS METROPOLITANOS TRAINMET SOCIEDAD ANONIMA	4.25	Autotransporte de pasajeros	
			63 empresas de autotransporte[170]	42.75.	Autotransporte de pasajeros	

[170] T.A.T.A. TRANSPORTES AUTOMOTORES TERRESTRES ARGENTINOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL; EMPRESA CENTRAL EL RAPIDO SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTE AUTOMOTOR; EMPRESA ANTON DE TRANSPORTES S.A.C.; TRANSPORTES UNIDOS DE MERLO SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL INDUSTRIAL INMOBILIARIA; TRANSPORTES LA PERLITA SOCIEDAD ANONIMA; EMPRESA DEL OESTE SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTES; COMPAÑIA OMNIBUS 25 DE MAYO -LINEA 278 - SOCIEDAD ANONIMA; COMPAÑIA ANDRADE EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA; COMPAÑIA MICROOMNIBUS LA COLORADA SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL; DEVOTO SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTES INDUSTRIAL Y COMERCIAL; EL PUENTE SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTES; EMPRESA NUEVE DE JULIO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA; EMPRESA BARTOLOME MITRE SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL INDUSTRIAL Y FINANCIERA; EMPRESA GENERAL MANUEL BELGRANO SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL; EMPRESA GENERAL SAN MARTIN SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTE; EMPRESA LIBERTADOR SAN MARTIN SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTE; EMPRESA MARIANO MORENO SOCIEDAD ANONIMA; EXPRESO CAÑUELAS SOCIEDAD ANONIMA; EXPRESO MERLO NORTE SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTE; EXPRESO QUILMES SOCIEDAD ANONIMA; EXPRESO VILLA NUEVA SOCIEDAD ANONIMA; LA CABAÑA SOCIEDAD ANONIMA; MICROMNIBUS CIUDAD DE BERAZATEGUI SOCIEDAD ANONIMA; MICROOMNIBUS O`HIGGINS SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTE; MICRO OMNIBUS QUILMES SOCIEDAD ANONIMA, COMERCIAL, INDUSTRIAL Y FINANCIERA; SOCIEDAD ANONIMA EXPRESO SUDOESTE S.A.E.S.; TRANSPORTE IDEAL SAN JUSTO S.A.; TRANSPORTES JOSE HERNANDEZ SOCIEDAD ANONIMA, COMERCIAL E INDUSTRIAL; TRANSPORTES AUTOMOTORES PUEYRREDON SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTES COMERCIAL, FINANCIERA E INMOBILIARIA; TRANSPORTES VILLA BOSCH SOCIEDAD ANONIMA, COMERCIAL E INDUSTRIAL; GENERAL TOMAS GUIDO SOCIEDAD ANONIMA, COMERCIAL, INDUSTRIAL Y FINANCIERA; AZUL SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTE AUTOMOTOR; BERNARDINO RIVADAVIA S.A. DE TRANSPORTE POR AUTOMOTOR; TRANSPORTES AUTOMOTORES RIACHUELO S.A. (TARSA); TRANSPORTES ATLANTIDA SOC. ANON. COMERCIAL; MICRO OMNIBUS GENERAL SAN MARTIN SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL; CASIMIRO ZBIKOSKI SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES; TRANSPORTES AUTOMOTORES SAN LORENZO SOCIEDAD ANONIMA, COMERCIAL, INDUSTRIAL, FINANCIERA E INMOBILIARIA; LA PRIMERA DE SAN ISIDRO, SOCIEDAD ANONIMA, COMERCIAL E INDUSTRIAL; TRANSPORTES Y SERVICIOS A.I.T.A.P. SOCIEDAD ANONIMA; LA INDEPENDENCIA SOCIEDAD ANONIMA DE TRANSPORTES; EMPRESA SAN BOSCO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA; A.B.L.O. S.A.; COMPAÑIA COLECTIVA COSTERA CRIOLLA SOCIEDAD ANONIMA; COMPAÑIA DE TRANSPORTES RIO DE LA PLATA SOCIEDAD ANONIMA

Grupo 6 (línea Belgrano Norte)	Ferrovías S.A	3.000.000 (tres millones)	SEMINARA EMPRESA CONSTRUCTORA SOCIEDAD ANONIMA, INDUSTRIAL, INMOBILIARIA, COMERCIAL y FINANCIERA	23.125	Construcciones	TRANSURB CONSULT S.C
			COOPERATIVA DE TRABAJO TRANSPORTES AUTOMOTORES DE CUYO -T.A.C. LIMITADA-	23.125	Autotransporte de pasajeros	
			EMEPA S.A	20	Fabricación y reparación de coches de ferrocarril y subterráneos.	
			PROCESAMIENTO INDUSTRIAL DE LAMINADOS ARGENTINOS RESIDUALES S.A	3.125	Siderurgia	
			C.O.D.I. CONSTRUCCION OBRAS DE INGENIERIA SOCIEDAD ANONIMA	10	Construcciones	
			CONIPA SOCIEDAD ANONIMA, CONSTRUCTORA, INDUSTRIAL, COMERCIAL, FINANCIERA Y DE	6.625	Construcciones	

			MANDATOS			
			CONEVIAL SOCIEDAD ANONIMA, CONSTRUCTORA, INDUSTRIAL, COMERCIAL, INMOBILIARIA Y FINANCIERA;	6.5	Construcciones	
			BELGIAN TRANSPORT AND URBAN INFRASTRUCTURE CONSULT -TRANSURB CONSULT S.C.	1	Transporte ferroviario	
			EDUARDO GRAGLIA	3.25		
			LUIS JAVIER PICCO.	3.25	Fondos y gerenciamiento comercial	

Fuente: Elaboración propia en base a información contenida en los contratos de licitación con las empresas Metrovías, Ferrovías, Trenes de Buenos Aires, Metropolitanto S.A.

ANEXO II

Evolución de los cuadros tarifarios de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros del AMBA según línea de servicios y ramal. Período 1996-2009[171].

1. Concesionario TBA.
   1.1 Ex línea Sarmiento

CUADRO N°1: Evolución de los cuadros tarifarios del ramal Moreno-Once, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,3	0,35	0,4	0,5	0,65	0,8
2	13-20	0,45	0,5	0,6	0,7	0,85	1,1
3	21-28	0,58	0,6	0,75	0,85	1	1,25
4	29-36	0,75	0,8	0,95	0,95	1,1	1,35
5	37-44	0,94	1	1,2	1,2	1,35	1,65
6	45-52	1,13	1,2	1,45	1,45	1,6	2
7	53-60	1,33	1,4	1,75	1,75	1,9	2,35
8	61-68	1,52	1,6	2	2	2,15	2,65
9	69-76	1,69	1,75	2,2	2,2	2,35	2,9
10	77-84	1,88	1,95	2,45	2,45	2,6	3,25
11	85-92	2,06	2,15	2,65	2,65	2,8	3,5
12	93-100	2,25	2,35	2,95	2,95	3,1	3,8
13	más de 100	2,44	2,55	3,15	3,15	3,3	4,1
Diferencia máx.-min.		2,14	2,2	2,75	2,65	2,65	3,3

CUADRO N°2: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios del ramal Moreno-Once, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	16,7	14,3	25,0	30,0	23,1
2	13-20	11,1	20,0	16,7	21,4	29,4
3	21-28	3,4	25,0	13,3	17,6	25,0
4	29-36	6,7	18,8	0,0	15,8	22,7

[171] La construcción de este Anexo se construyó con base a información de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Gerencia de Concesiones Ferroviarias.

5	37-44	6,4	20,0	0,0	12,5	22,2
6	45-52	6,2	20,8	0,0	10,3	25,0
7	53-60	5,3	25,0	0,0	8,6	23,7
8	61-68	5,3	25,0	0,0	7,5	23,3
9	69-76	3,6	25,7	0,0	6,8	23,4
10	77-84	3,7	25,6	0,0	6,1	25,0
11	85-92	4,4	23,3	0,0	5,7	25,0
12	93-100	4,4	25,5	0,0	5,1	22,6
13	más de 100	4,5	23,5	0,0	4,8	24,2

CUADRO N°3: Evolución de los cuadros tarifarios del ramal Merlo -Lobos, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,26	0,3	0,35	0,4	0,55	0,7
2	13-20	0,39	0,45	0,5	0,55	0,7	0,9
3	21-28	0,53	0,6	0,7	0,75	0,9	1,1
4	29-36	0,68	0,75	0,9	0,9	1,05	1,3
5	37-44	0,84	0,9	1,05	1,05	1,2	1,5
6	45-52	0,99	1,05	1,25	1,25	1,4	1,75
7	53-60	1,16	1,25	1,5	1,5	1,65	2
8	61-68	1,33	1,4	1,7	1,7	1,85	2,3
9	69-76	1,5	1,6	1,95	1,95	2,1	2,6
10	77-84	1,65	1,75	2,15	2,15	2,3	2,8
11	85-92	1,82	1,9	2,35	2,35	2,5	3,1
12	93-100	1,99	2,1	2,55	2,55	2,7	3,4
13	más de 100	2,16	2,25	2,8	2,8	3	3,75
Diferencia máx.-min.		1,9	1,95	2,45	2,4	2,45	3,05

CUADRO N°4: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios del ramal Merlo-Lobos, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	15,38	16,67	14,29	37,50	27,27
2	13-20	15,38	11,11	10,00	27,27	28,57
3	21-28	13,21	16,67	7,14	20,00	22,22
4	29-36	10,29	20,00	-	16,67	23,81
5	37-44	7,14	16,67	-	14,29	25,00
6	45-52	6,06	19,05	-	12,00	25,00
7	53-60	7,76	20,00	-	10,00	21,21
8	61-68	5,26	21,43	-	8,82	24,32
9	69-76	6,67	21,88	-	7,69	23,81

10	77-84	6,06	22,86	-	6,98	21,74
11	85-92	4,40	23,68	-	6,38	24,00
12	93-100	5,53	21,43	-	5,88	25,93
13	más de 100	4,17	24,44	-	7,14	25,00

CUADRO N°5: Evolución de los cuadros tarifarios del ramal Moreno -Mercedes, según sector

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,26	0,26	0,35	0,4	0,55	0,7
2	13-20	0,39	0,39	0,5	0,55	0,7	0,9
3	21-28	0,53	0,53	0,7	0,75	0,9	1,1
4	29-36	0,68	0,68	0,9	0,9	1,05	1,3
5	37-44	0,84	0,84	1,05	1,05	1,2	1,5
6	45-52	0,99	0,99	1,25	1,25	1,4	1,75
7	53-60	1,16	1,16	1,5	1,5	1,65	2
8	61-68	1,33	1,33	1,7	1,7	1,85	2,3
9	69-76	1,5	1,5	1,95	1,95	2,1	2,6
10	77-84	1,65	1,65	2,15	2,15	2,3	2,8
11	85-92	1,82	1,82	2,35	2,35	2,5	3,1
12	93-100	1,99	1,99	2,55	2,55	2,7	3,4
13	más de 100	2,16	2,16	2,8	2,8	3	3,75
Diferencia máx.-min.		1,9	1,9	2,45	2,4	2,45	3,05

CUADRO N°6: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios del ramal Moreno-Mercedes, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	-	34,62	14,29	37,50	27,27
2	13-20	-	28,21	10,00	27,27	28,57
3	21-28	-	32,08	7,14	20,00	22,22
4	29-36	-	32,35	-	16,67	23,81
5	37-44	-	25,00	-	14,29	25,00
6	45-52	-	26,26	-	12,00	25,00
7	53-60	-	29,31	-	10,00	21,21
8	61-68	-	27,82	-	8,82	24,32
9	69-76	-	30,00	-	7,69	23,81
10	77-84	-	30,30	-	6,98	21,74
11	85-92	-	29,12	-	6,38	24,00
12	93-100	-	28,14	-	5,88	25,93

13	más de 100	-	29,63	-	7,14	25,00

CUADRO N°7: Promedio de la evolución de los cuadros tarifarios de los ramales afectados a la ex línea Sarmiento (TBA).

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,27	0,30	0,37	0,43	0,58	0,73
2	13-20	0,41	0,45	0,53	0,60	0,75	0,97
3	21-28	0,55	0,58	0,72	0,78	0,93	1,15
4	29-36	0,70	0,74	0,92	0,92	1,07	1,32
5	37-44	0,87	0,91	1,10	1,10	1,25	1,55
6	45-52	1,04	1,08	1,32	1,32	1,47	1,83
7	53-60	1,22	1,27	1,58	1,58	1,73	2,12
8	61-68	1,39	1,44	1,80	1,80	1,95	2,42
9	69-76	1,56	1,62	2,03	2,03	2,18	2,70
10	77-84	1,73	1,78	2,25	2,25	2,40	2,95
11	85-92	1,90	1,96	2,45	2,45	2,60	3,23
12	93-100	2,08	2,15	2,68	2,68	2,83	3,53
13	más de 100	2,25	2,32	2,92	2,92	3,10	3,87
Diferencia máx.-min.		1,98	2,02	2,55	2,48	2,52	3,13

1.2 Ex línea Mitre

CUADRO N°8: Evolución de los cuadros tarifarios del ramal Retiro-José León Suarez, Bme. Mitre, según sector

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,3	0,35	0,4	0,5	0,65	0,8
2	13-20	0,45	0,5	0,6	0,7	0,85	1,1
3	21-28	0,58	0,6	0,75	0,85	1	1,25
4	29-36	0,75	0,8	0,95	0,95	1,1	1,35
5	37-44	0,94	1	1,2	1,2	1,35	1,65
6	45-52	1,13	1,2	1,45	1,45	1,6	2
7	53-60	1,33	1,4	1,75	1,75	1,9	2,35
8	61-68	1,52	1,6	2	2	2,15	2,65
9	69-76	1,69	1,75	2,2	2,2	2,35	2,9
10	77-84	1,88	1,95	2,45	2,45	2,6	3,25
11	85-92	2,06	2,15	2,65	2,65	2,8	3,5

12	93-100	2,25	2,35	2,95	2,95	3,1	3,8
13	más de 100	2,44	2,55	3,15	3,15	3,3	4,1
Diferencia máx.-min.		2,14	2,2	2,75	2,65	2,65	3,3

CUADRO N°9: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios del ramal Retiro-José León Suarez, Bme. Mitre, en relación al último aumento, según sector

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	16,7	14,3	25,0	30,0	23,1
2	13-20	11,1	20,0	16,7	21,4	29,4
3	21-28	3,4	25,0	13,3	17,6	25,0
4	29-36	6,7	18,8	0,0	15,8	22,7
5	37-44	6,4	20,0	0,0	12,5	22,2
6	45-52	6,2	20,8	0,0	10,3	25,0
7	53-60	5,3	25,0	0,0	8,6	23,7
8	61-68	5,3	25,0	0,0	7,5	23,3
9	69-76	3,6	25,7	0,0	6,8	23,4
10	77-84	3,7	25,6	0,0	6,1	25,0
11	85-92	4,4	23,3	0,0	5,7	25,0
12	93-100	4,4	25,5	0,0	5,1	22,6
13	más de 100	4,5	23,5	0,0	4,8	24,2

CUADRO N°10: Evolución de los cuadros tarifarios del ramal Retiro-Tigre, según sector

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,32	0,32	0,4	0,5	0,65	0,8
2	13-20	0,47	0,47	0,6	0,7	0,85	1,1
3	21-28	0,64	0,64	0,85	0,95	1,1	1,35
4	29-36	0,81	0,81	1,05	1,05	1,2	1,5
5	37-44	1,01	1,01	1,35	1,35	1,5	1,85
6	45-52	1,2	1,2	1,6	1,6	1,75	2,2
7	53-60	1,41	1,41	1,85	1,85	2	2,5
8	61-68	1,59	1,59	2,1	2,1	2,25	2,75
9	69-76	1,8	1,8	2,35	2,35	2,5	3,1
10	77-84	2,03	2,03	2,65	2,65	2,8	3,5
11	85-92	2,21	2,21	2,85	2,85	3	3,75
12	93-100	2,42	2,42	3,15	3,15	3,3	4,1
13	más de 100	2,61	2,61	3,4	3,4	3,5	4,3
Diferencia máx.-min.		2,29	2,29	3	2,9	2,85	3,5

CUADRO N°11: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios del ramal Retiro-Tigre, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	-	25,00	25,00	30,00	23,08
2	13-20	-	27,66	16,67	21,43	29,41
3	21-28	-	32,81	11,76	15,79	22,73
4	29-36	-	29,63	-	14,29	25,00
5	37-44	-	33,66	-	11,11	23,33
6	45-52	-	33,33	-	9,37	25,71
7	53-60	-	31,21	-	8,11	25,00
8	61-68	-	32,08	-	7,14	22,22
9	69-76	-	30,56	-	6,38	24,00
10	77-84	-	30,54	-	5,66	25,00
11	85-92	-	28,96	-	5,26	25,00
12	93-100	-	30,17	-	4,76	24,24
13	más de 100	-	30,27	-	2,94	22,86

CUADRO N°12: Evolución de los cuadros tarifarios de los ramales Victoria-Capilla, Suarez-Zárate, según sector

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,26	0,26	0,35	0,4	0,55	0,7
2	13-20	0,39	0,39	0,5	0,55	0,7	0,9
3	21-28	0,53	0,53	0,7	0,75	0,9	1,1
4	29-36	0,68	0,68	0,9	0,9	1,05	1,3
5	37-44	0,84	0,84	1,05	1,05	1,2	1,5
6	45-52	0,99	0,99	1,25	1,25	1,4	1,75
7	53-60	1,16	1,16	1,5	1,5	1,65	2
8	61-68	1,33	1,33	1,7	1,7	1,85	2,3
9	69-76	1,5	1,5	1,95	1,95	2,1	2,6
10	77-84	1,65	1,65	2,15	2,15	2,3	2,8
11	85-92	1,82	1,82	2,35	2,35	2,5	3,1
12	93-100	1,99	1,99	2,55	2,55	2,7	3,4
13	más de 100	2,16	2,16	2,8	2,8	3	3,75
Diferencia máx.-min.		1,9	1,9	2,45	2,4	2,45	3,05

CUADRO N°13: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios de los ramales Victoria-Capilla, Suarez-Zárate, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	-	34,62	14,29	37,50	27,27
2	13-20	-	28,21	10,00	27,27	28,57
3	21-28	-	32,08	7,14	20,00	22,22
4	29-36	-	32,35	-	16,67	23,81
5	37-44	-	25,00	-	14,29	25,00
6	45-52	-	26,26	-	12,00	25,00
7	53-60	-	29,31	-	10,00	21,21
8	61-68	-	27,82	-	8,82	24,32
9	69-76	-	30,00	-	7,69	23,81
10	77-84	-	30,30	-	6,98	21,74
11	85-92	-	29,12	-	6,38	24,00
12	93-100	-	28,14	-	5,88	25,93
13	más de 100	-	29,63	-	7,14	25,00

CUADRO N°14: Promedio de la evolución de los cuadros tarifarios de los ramales afectados a la ex línea Mitre (TBA).

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,29	0,31	0,38	0,47	0,62	0,77
2	13-20	0,44	0,45	0,57	0,65	0,80	1,03
3	21-28	0,58	0,59	0,77	0,85	1,00	1,23
4	29-36	0,75	0,76	0,97	0,97	1,12	1,38
5	37-44	0,93	0,95	1,20	1,20	1,35	1,67
6	45-52	1,11	1,13	1,43	1,43	1,58	1,98
7	53-60	1,30	1,32	1,70	1,70	1,85	2,28
8	61-68	1,48	1,51	1,93	1,93	2,08	2,57
9	69-76	1,66	1,68	2,17	2,17	2,32	2,87
10	77-84	1,85	1,88	2,42	2,42	2,57	3,18
11	85-92	2,03	2,06	2,62	2,62	2,77	3,45
12	93-100	2,22	2,25	2,88	2,88	3,03	3,77
13	más de 100	2,40	2,44	3,12	3,12	3,27	4,05
Diferencia máx.-min.		2,11	2,13	2,73	2,65	2,65	3,28

2. Concesionario Metropolitano S.A.

2.1. Ex línea Roca

CUADRO N°15: Evolución de los cuadros tarifarios de los ramales eléctricos y combinaciones diesel, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,32	0,4	0,4	0,5	0,65	0,8
2	13-20	0,47	0,55	0,6	0,7	0,85	1,1
3	21-28	0,64	0,75	0,85	0,95	1,1	1,35
4	29-36	0,81	0,9	1,05	1,05	1,2	1,5
5	37-44	1,01	1,15	1,35	1,35	1,5	1,85
6	45-52	1,2	1,35	1,6	1,6	1,75	2,2
7	53-60	1,41	1,55	1,85	1,85	2	2,5
8	61-68	1,59	1,75	2,1	2,1	2,25	2,75
9	69-76	1,8	2	2,35	2,35	2,5	3,1
10	77-84	2,03	2,25	2,65	2,65	2,8	3,5
11	85-92	2,21	2,45	2,85	2,85	s/d	3,75
12	93-100	2,42	2,65	3,15	3,15	s/d	4,1
13	más de 100	2,61	2,9	3,4	3,4	s/d	4,3
Diferencia máx.-min.		2,29	2,5	3	2,9		3,5

CUADRO N°16: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios, de los ramales eléctricos y combinaciones diesel, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	25,00	-	25,00	30,00	23,08
2	13-20	17,02	9,09	16,67	21,43	29,41
3	21-28	17,19	13,33	11,76	15,79	22,73
4	29-36	11,11	16,67	-	14,29	25,00
5	37-44	13,86	17,39	-	11,11	23,33
6	45-52	12,50	18,52	-	9,37	25,71
7	53-60	9,93	19,35	-	8,11	25,00
8	61-68	10,06	20,00	-	7,14	22,22
9	69-76	11,11	17,50	-	6,38	24,00
10	77-84	10,84	17,78	-	5,66	25,00
11	85-92	10,86	16,33	-		
12	93-100	9,50	18,87	-		
13	más de 100	11,11	17,24	-		

CUADRO N°17: Evolución de los cuadros tarifarios de los ramales Constitución-La Plata, Constitución-Berazategui, Bosques-Temperley y Temperley-Villa Elisa, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,26	0,3	0,35	0,5	0,6	0,75
2	13-20	0,39	0,45	0,5	0,7	0,75	0,9
3	21-28	0,53	0,6	0,7	0,95	1	1,25
4	29-36	0,68	0,75	0,9	1,05	1,05	1,3
5	37-44	0,84	0,95	1,05	1,35	1,2	1,5
6	45-52	0,99	1,1	1,25	1,6	1,4	1,75
7	53-60	1,16	1,3	1,5	1,85	1,65	2,1
8	61-68	1,33	1,45	1,7	2,1	1,85	2,3
9	69-76	1,5	1,65	1,95	2,35	2,1	2,6
10	77-84	1,65	1,8	2,15	2,65	2,3	2,8
11	85-92	1,82	2	2,35	2,85	2,5	3,1
12	93-100	1,99	2,15	2,55	3,15	2,7	3,4
13	más de 100	2,16	2,35	2,8	3,4	3	3,75
Diferencia máx.-min.		1,9	2,05	2,45	2,9	2,4	3

CUADRO N°18: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios de los ramales Constitución-La Plata, Constitución-Berazategui, Bosques-Temperley y Temperley-Villa Elisa, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	15,38	16,67	42,86	20,00	25,00
2	13-20	15,38	11,11	40,00	7,14	20,00
3	21-28	13,21	16,67	35,71	5,26	25,00
4	29-36	10,29	20,00	16,67	-	23,81
5	37-44	13,10	10,53	28,57	-11,11	25,00
6	45-52	11,11	13,64	28,00	-12,50	25,00
7	53-60	12,07	15,38	23,33	-10,81	27,27
8	61-68	9,02	17,24	23,53	-11,90	24,32
9	69-76	10,00	18,18	20,51	-10,64	23,81
10	77-84	9,09	19,44	23,26	-13,21	21,74
11	85-92	9,89	17,50	21,28	-12,28	24,00
12	93-100	8,04	18,60	23,53	-14,29	25,93
13	más de 100	8,80	19,15	21,43	-11,76	25,00

CUADRO N°19: Evolución de los cuadros tarifarios de los ramales Haedo-Temperley, Glew-Korn y Ezeiza-Cañuelas, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,26	0,3	0,35	0,4	0,55	0,7
2	13-20	0,39	0,45	0,5	0,55	0,7	0,9
3	21-28	0,53	0,6	0,7	0,75	0,9	1,1
4	29-36	0,68	0,75	0,9	0,9	1,05	1,3
5	37-44	0,84	0,95	1,05	1,05	1,2	1,5
6	45-52	0,99	1,1	1,25	1,25	1,4	1,75
7	53-60	1,16	1,3	1,5	1,5	1,65	2
8	61-68	1,33	1,45	1,7	1,7	1,85	2,3
9	69-76	1,5	1,65	1,95	1,95	2,1	2,6
10	77-84	1,65	1,8	2,15	2,15	2,3	2,8
11	85-92	1,82	2	2,35	2,35	2,5	3,1
12	93-100	1,99	2,15	2,55	2,55	2,7	3,4
13	más de 100	2,16	2,35	2,8	2,8	3	3,75
Diferencia máx.-min.		1,9	2,05	2,45	2,4	2,45	3,05

CUADRO N°20: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios de los ramales Haedo-Temperley, Glew-Korn y Ezeiza-Cañuelas, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	15,38	16,67	14,29	37,50	27,27
2	13-20	15,38	11,11	10,00	27,27	28,57
3	21-28	13,21	16,67	7,14	20,00	22,22
4	29-36	10,29	20,00	-	16,67	23,81
5	37-44	13,10	10,53	-	14,29	25,00
6	45-52	11,11	13,64	-	12,00	25,00
7	53-60	12,07	15,38	-	10,00	21,21
8	61-68	9,02	17,24	-	8,82	24,32
9	69-76	10,00	18,18	-	7,69	23,81
10	77-84	9,09	19,44	-	6,98	21,74
11	85-92	9,89	17,50	-	6,38	24,00
12	93-100	8,04	18,60	-	5,88	25,93
13	más de 100	8,80	19,15	-	7,14	25,00

CUADRO N°21: Promedio de la evolución de los cuadros tarifarios de los ramales afectados a la ex línea Roca, (Metropolitano S.A.).

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,28	0,33	0,37	0,47	0,60	0,75
2	13-20	0,42	0,48	0,53	0,65	0,77	0,97
3	21-28	0,57	0,65	0,75	0,88	1,00	1,23
4	29-36	0,72	0,80	0,95	1,00	1,10	1,37
5	37-44	0,90	1,02	1,15	1,25	1,30	1,62
6	45-52	1,06	1,18	1,37	1,48	1,52	1,90
7	53-60	1,24	1,38	1,62	1,73	1,77	2,20
8	61-68	1,42	1,55	1,83	1,97	1,98	2,45
9	69-76	1,60	1,77	2,08	2,22	2,23	2,77
10	77-84	1,78	1,95	2,32	2,48	2,47	3,03
11	85-92	1,95	2,15	2,52	2,68	2,50	3,32
12	93-100	2,13	2,32	2,75	2,95	2,70	3,63
13	más de 100	2,31	2,53	3,00	3,20	3,00	3,93
Diferencia máx.-min.		2,03	2,20	2,63	2,73	2,40	3,18

2.2 Ex línea San Martín

CUADRO N°22: Evolución de los cuadros tarifarios de la ex línea San Martín, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,28	0,35	0,35	0,45	0,6	0,75
2	13-20	0,41	0,45	0,55	0,65	0,8	1
3	21-28	0,56	0,65	0,75	0,85	1	1,25
4	29-36	0,71	0,8	0,9	0,9	1,05	1,3
5	37-44	0,88	0,95	1,15	1,15	1,3	1,6
6	45-52	1,05	1,15	1,35	1,35	1,5	1,9
7	53-60	1,24	1,35	1,6	1,6	1,75	1,2
Diferencia máx.-min.		0,96	1	1,25	1,15	1,15	0,45

CUADRO N°23: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios de la ex línea San Martín, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	25,00	-	28,57	33,33	25,00
2	13-20	9,76	22,22	18,18	23,08	25,00
3	21-28	16,07	15,38	13,33	17,65	25,00
4	29-36	12,68	12,50	-	16,67	23,81
5	37-44	7,95	21,05	-	13,04	23,08
6	45-52	9,52	17,39	-	11,11	26,67
7	53-60	8,87	18,52	-	9,37	-31,43

2.3 Ex línea Belgrano Sur

CUADRO N°24: Evolución de los cuadros tarifarios de la ex línea Belgrano Sur, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,26	0,3	0,35	0,45	0,6	0,75
2	13-20	0,39	0,45	0,5	0,6	0,75	0,9
3	21-28	0,53	0,6	0,7	0,8	1	1,25
4	29-36	0,68	0,75	0,9	0,9	1,05	1,3
5	37-44	0,84	0,95	1,05	1,05	1,2	1,5
Diferencia máx.-min.		0,58	0,65	0,7	0,6	0,6	0,75

CUADRO N°25: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios de la ex línea Belgrano Sur, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	17/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	15,38	16,67	28,57	33,33	25,00
2	13-20	15,38	11,11	20,00	25,00	20,00
3	21-28	13,21	16,67	14,29	25,00	25,00
4	29-36	10,29	20,00	-	16,67	23,81
5	37-44	13,10	10,53	-	14,29	25,00

3. Concesionario Metrovías

CUADRO N°26: Evolución de los cuadros tarifarios de la ex línea Urquiza, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	11/10/1996	16/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,32	0,4	0,4	0,5	0,65	0,8
2	13-20	0,47	0,55	0,6	0,7	0,85	1,1
3	21-28	0,64	0,75	0,85	0,95	1,1	1,35
Diferencia máx.-min.		0,32	0,35	0,45	0,45	0,45	0,55

CUADRO N°27: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios de la ex línea Urquiza, según sector.

Sector	Distancia (km)	11/10/1996	16/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	25,00	-	25,00	30,00	23,08
2	13-20	17,02	9,09	16,67	21,43	29,41
3	21-28	17,19	13,33	11,76	15,79	22,73

4. Concesionario Ferrovías

CUADRO N°28: Evolución de los cuadros tarifarios de la ex línea Belgrano Norte, según sector.

Sector	Distancia (km)	Básica	20/06/1997	16/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	0,26	0,32	0,35	0,45	0,6	0,75
2	13-20	0,39	0,48	0,5	0,6	0,75	0,9
3	21-28	0,53	0,66	0,7	0,8	1	1,25
4	29-36	0,68	0,84	0,9	0,9	1,05	1,3
5	37-44	0,84	1,04	1,05	1,05	1,2	1,5
6	45-52	0,99	1,23	1,25	1,25	1,4	1,75
Diferencia máx.-min.		0,73	0,91	0,9	0,8	0,8	1

CUADRO N°29: Incremento porcentual de los cuadros tarifarios de la ex línea Belgrano Norte, en relación al último aumento, según sector.

Sector	Distancia	20/06/1997	16/01/1998	03/12/2000	01/01/2008	13/01/2009
1	0-12	23,08	9,37	28,57	33,33	25,00
2	13-20	23,08	4,17	20,00	25,00	20,00
3	21-28	24,53	6,06	14,29	25,00	25,00
4	29-36	23,53	7,14	-	16,67	23,81
5	37-44	23,81	0,96	-	14,29	25,00
6	45-52	24,24	1,63	-	12,00	25,00

ANEXO III

Penalidades aplicadas por la CNRT, 2002-210[172]

GRÁFICO N°1: Evolución del monto de las multas aplicadas por la CNRT al total de los concesionarios de la red, precios corrientes. (1996-2010).

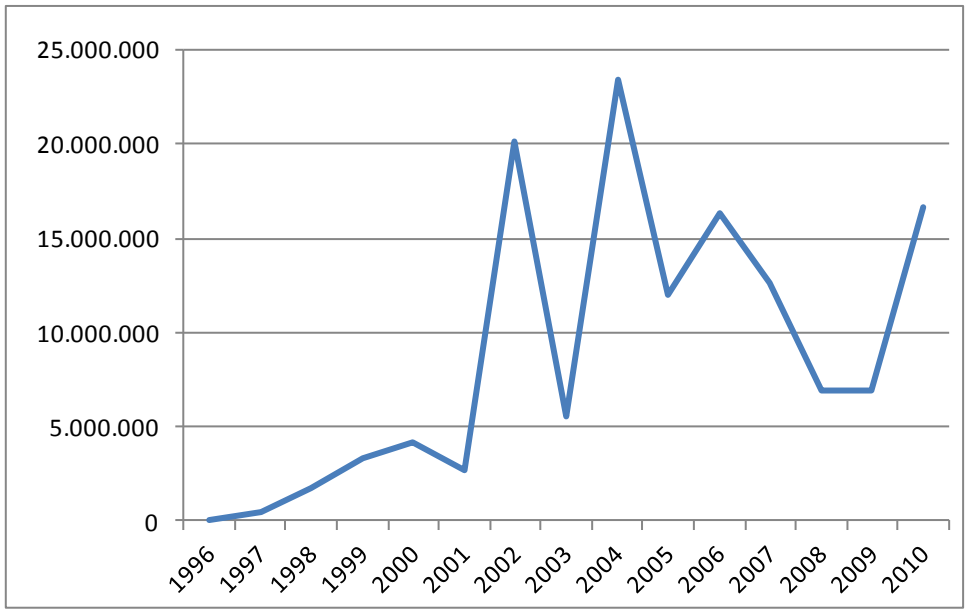
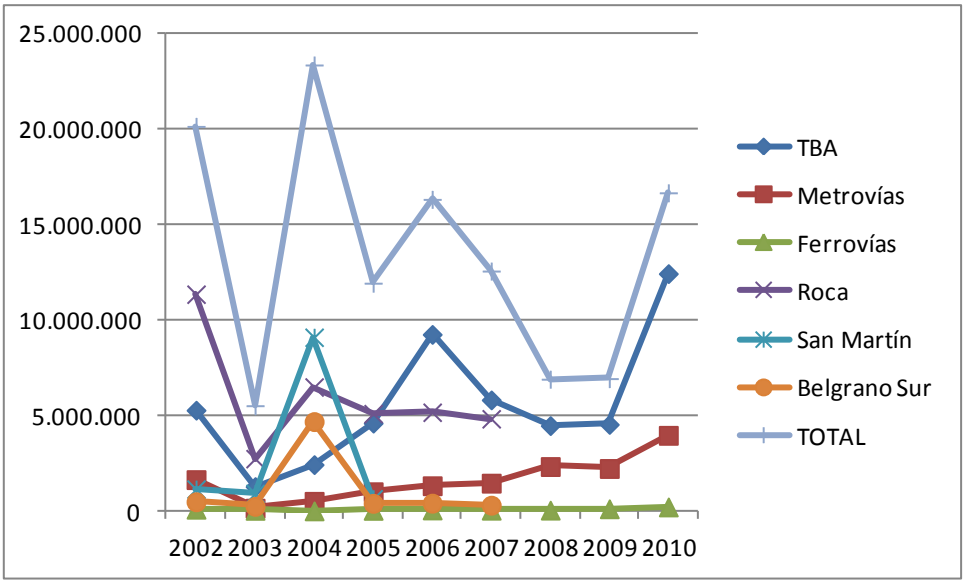


GRAFICO N° 2: Evolución del monto de las multas aplicadas por la CNRT, según concesionario. (2002-2010)

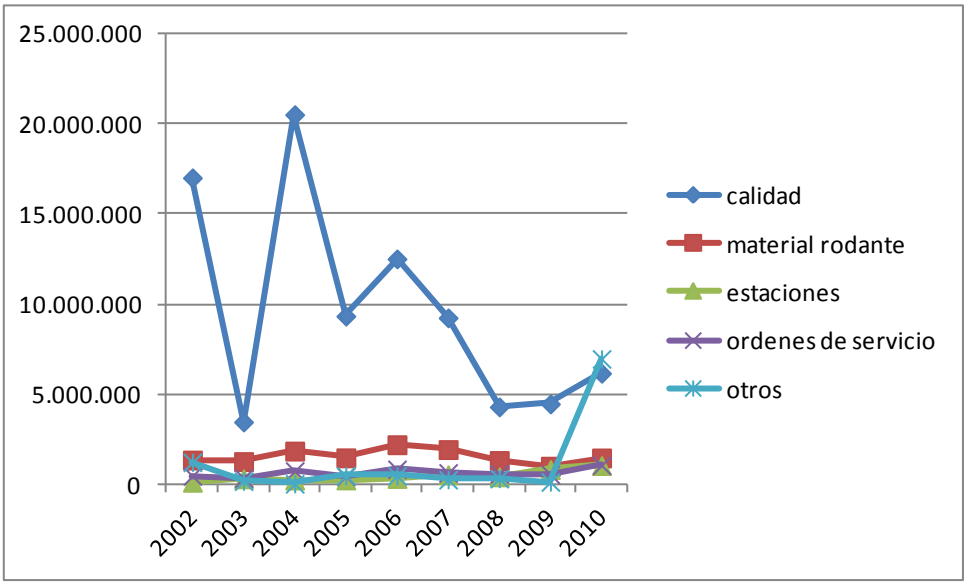
[172] La construcción de este Anexo se realizó con base a información provista por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Gerencia de Concesiones Ferroviarias.



CUADRO N°1: Monto de las multas aplicadas por la CNRT, según concesionario de la red y año, en pesos corrientes. (2002-2010)

Concesionario	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TBA	5.307.170	1.307.472	2.457.120	4.629.595	9.275.604	5.845.911	4.499.835	4.562.301	12.458.806
Metrovías	1.671.746	176.467	534.457	1.036.910	1.350.600	1.486.517	2.356.693	2.254.808	3.991.248
Ferrovías	121.884	63.616	35.287	62.705	83.461	70.462	73.912	144.961	240.967
Roca	11.381.169	2.772.010	6.521.469	5.127.455	5.198.097	4.857.997			
San Martín	1.174.367	950.640	9.125.148	671.655					
Belgrano Sur	511.794	272.720	4.710.446	430.388	438.968	332.056			
TOTAL	20.168.130	5.542.925	23.383.927	11.958.708	16.346.730	12.592.943	6.930.440	6.962.070	16.691.021

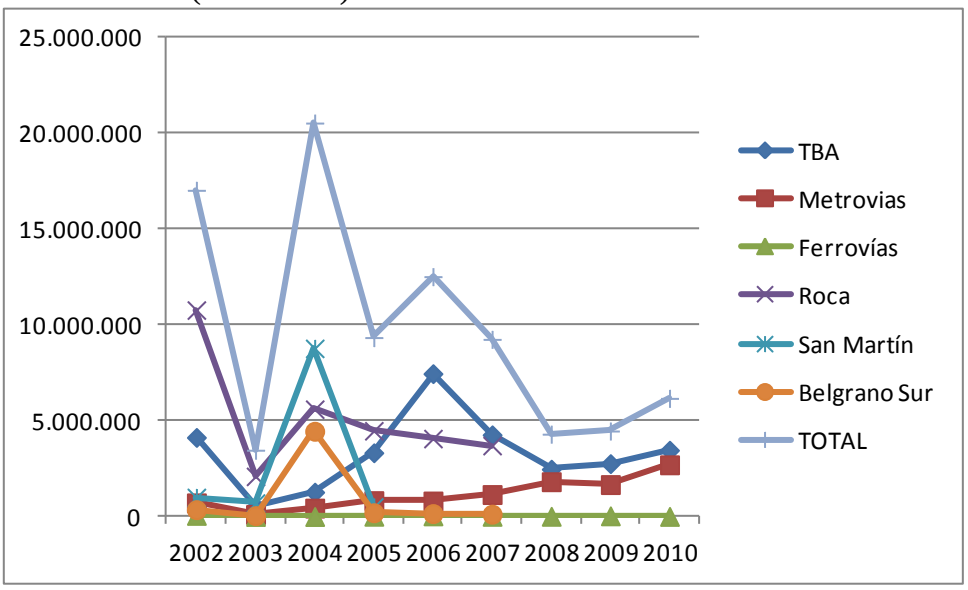
GRAFICO N°3: Evolución del monto de las multas aplicadas por la CNRT al total de los concesionarios de la red, según tipo de incumplimiento. (2002-2010)



CUADRO N°2: Monto de las multas aplicadas por la CNRT, según tipo de incumplimiento, año y porcentaje sobre el total anual, en pesos corrientes. Total de los concesionarios de la red (2002-2010)

Año	Calidad de Servicios		Material Rodante		Estaciones		Ordenes de Servicio		Otros		TOTAL
	Monto en $	%	Monto en $	%	Monto en $	%	Monto en $	%	Monto en $	%	$
2002	17.030.325	84,44	1.345.728	6,67	111.640	0,55	461.690	2,29	1.218.747	6,04	20.168.130
2003	3.460.745	62,44	1.261.340	22,76	304.870	5,50	346.260	6,25	169.710	3,06	5.542.925
2004	20.541.221	87,84	1.844.874	7,89	235.775	1,01	734.200	3,14	27.857	0,12	23.383.927
2005	9.342.809	78,13	1.468.994	12,28	241.065	2,02	433.875	3,63	471.965	3,95	11.958.708
2006	12.524.591	76,62	2.198.246	13,45	322.945	1,98	829.690	5,08	471.258	2,88	16.346.730
2007	9.247.736	73,44	1.928.565	15,31	528.675	4,20	632.529	5,02	255.438	2,03	12.592.943
2008	4.299.095	62,03	1.321.060	19,06	414.625	5,98	579.210	8,36	316.450	4,57	6.930.440
2009	4.463.680	64,11	1.004.425	14,43	821.545	11,80	546.520	7,85	125.900	1,81	6.962.070
2010	6.167.876	36,95	1.461.720	8,76	1.043.180	6,25	1.051.350	6,30	6.966.895	41,74	16.691.021

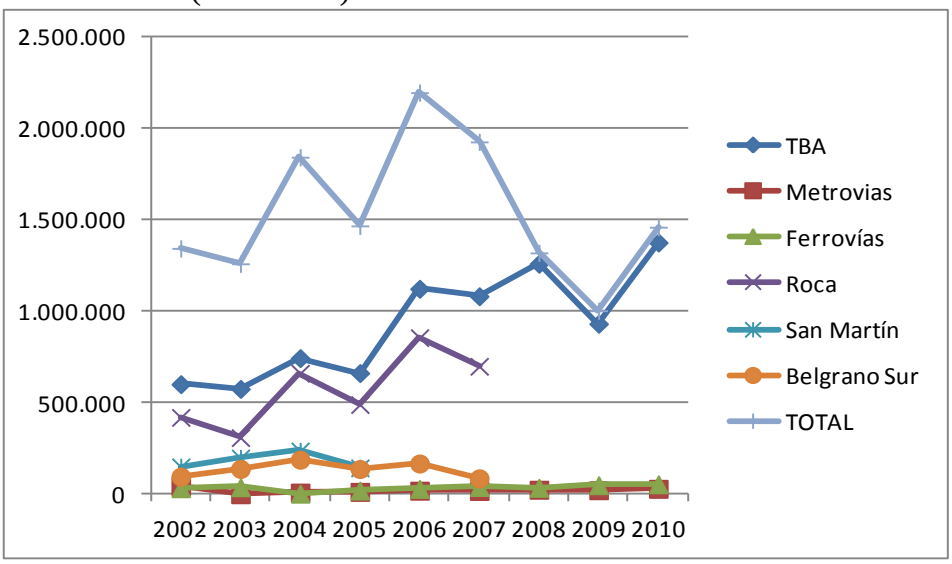
GRÁFICO N°4: Evolución del monto de las multas por la calidad de los servicios, según concesionario. (2002-2010)



CUADRO N°3: Monto de las multas aplicadas por la CNRT, por incumplimientos en la calidad de los servicios, según concesionario y año, en pesos corrientes. (2002-2010)

Calidad de los servicios	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TBA	4.129.346	511.392	1.272.577	3.327.654	7.458.173	4.264.589	2.471.240	2.760.386	3.461.901
Metrovias	711.651	105.137	438.347	828.773	808.835	1.146.912	1.816.608	1.667.556	2.699.418
Ferrovías	59.374	3.276	1.470	13.965	34.146	10.017	11.247	35.738	6.557
Roca	10.778.011	2.094.570	5.601.901	4.476.372	4.071.349	3.704.362			
San Martín	993.839	702.610	8.776.700	499.885					
Belgrano Sur	358.104	43.760	4.450.226	196.160	152.088	121.856			
TOTAL	17.030.325	3.460.745	20.541.221	9.342.809	12.524.591	9.247.736	4.299.095	4.463.680	6.167.876

GRAFICO N°5: Evolución del monto de las multas por el estado del material rodante, según concesionario. (2002-2010)



CUADRO N°4: Monto de las multas aplicadas por la CNRT, por el estado del material rodante, según concesionario y año, en pesos corrientes. (2002-2010)

Material Rodante	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TBA	602.385	576.555	744.973	663.038	1.124.633	1.083.585	1.261.335	933.005	1.377.635
Metrovias	43.675	0	8.900	12.845	19.390	17.955	24.620	21.952	29.590
Ferrovías	32.830	38.290	3.140	20.040	29.330	39.725	35.105	49.468	54.495
Roca	420.520	309.795	662.103	490.818	856.853	700.340			
San Martín	149.928	198.220	236.638	144.205					
Belgrano Sur	96.390	138.480	189.120	138.048	168.040	86.960			
TOTAL	1.345.728	1.261.340	1.844.874	1.468.994	2.198.246	1.928.565	1.321.060	1.004.425	1.461.720

Anexo IV

Detalle de ocupaciones según grupo ocupacional.

Trabajadores del servicio domestico, (no calificado): mucamas/os domésticas; empleadas/os, niñeras/os; cocineras/os domésticas, lavanderas/os y planchadoras/os.

Trabajadores de la construcción, infraestructura y redes de distribución, (calificación operativa): albañil (oficial, medio oficial), gasista/ plomero, pintor de casas/ pintor de obra/ silletero (pintor de alturas), electricista de obra/ electricista de viviendas particulares, electricista en mantenimiento de fábrica, cloaquista/ desobstructor de cloacas, soldador de obras de construcción, auxiliar de hidráulica, aparejador y empalmador de cables telefónicos/electricista instalador de redes telefonía, herrero y soldador de obra, cerrajero, instalador de aire acondicionado, electricista de mantenimiento de redes de telecomunicaciones/ oficial-maestro de primera de mantenimiento de redes de telecomunicaciones, electricista instalador de sistemas telefónicos/ trabajador en reparación de sistemas telefónicos, carpintero de obra, enferrador/ armador de estructuras de hierros para hormigón/ oficial fierrero, colocador de membrana en techos/instalador de material aislante/ techista, electricista instalador de televisión por cable, instalador de redes de distribución de gas, mecánico de mantenimiento de bombas, de distribución de agua/ plomero de mantenimiento y control de cañerías de agua/ plomero instalador de redes de agua potable/ reparador de molinos, represas, pozos, pintor de letras y carteles de vialidad, zinguero, mozaiquista, cablerista de servicios energéticos/ electricista instalador de redes de energía auxiliar hormigonero de caminos, pulidor de pisos, instalador de carteles de publicidad de hierro y acrílico, parquetero/ colocador de parquet, trabajador de mantenimiento de piletas de natación, colocador de veredas, pavimentador, empapelador, instalador de ventiladores de techo, armador de stands y puestos, yesista y enlucidor, azulejista/ colocador de cerámicas y azulejos.

Trabajadores de la gestión administrativa, jurídico legal, de planificación y de informática, (calificación operativa): auxiliar administrativo; empleado administrativo de despacho, registro o archivo; empleado administrativo en general; empleado de oficina; secretarios y secretarios administrativos; sumariante; instructor de sumario; empleado de migraciones; empleado administrativo de bodega; empleado administrativo de control de mercadería; empleado de registro de existencia; empleado administrativo de depósito; empleado administrativo de expedición; taquígrafos; mecanógrafos y otros registradores de textos; auxiliar de estadística; empleado de correo en atención al público; escribiente; auxiliar jurídico y redactor comercial.

Vendedores y Trabajadores de Comercio (no calificados): cadete de tareas generales de comercio minorista, despachante de combustible/lubricante; repositor de mercadería en supermercado/ bares/ gondolero; vendedor de lencería/ vendedor de mercería/ tienda/ blanco/ vendedor de ropa/ vendedor de boutique vendedor de puesto callejero; vendedor de kiosco de diarios/ vendedor asalariado de diarios y revistas/ canillita vendedor de verdulería y frutería vendedor de almacén/ almacenero/vendedor de comestibles/ despensa/vendedor de embutidos/ vendedor de fábrica de pastas/ vendedor de fiambres y quesos/ vendedor de galletitería/vendedor de productos dietéticos pegador de estampillas en artículos importados y juguetes vendedor de panadería/ vendedor de confitería; vendedor de golosinas y cigarrillos de comercio mayorista/vendedor de golosinas en cines y teatros/ vendedor de kiosco de cigarrillos y golosinas; operador de fotocopiadora comercial/vendedor de papelería y artículos de librerías/ vendedor de láminas y posters; ayudante de ventas de comercio minorista minorista/ ayudante general de supermercado/ cadete de supermercado/ preparador de pedidos de comercio/ despachante de mercadería de comercio; vendedor de puesto de flores y florería/florista; vendedor de menaje-bazar; vendedor de cotillón; vendedor de rotisería/ vendedor de comidas rápidas; vendedor de soda; vendedor de bolsos; vendedor asalariado de café/ vendedor de agua/ vendedor de alimentos envasados y bebidas; vendedor de artículos de limpieza y tocador; vendedor de compra-venta de botellas/vendedor de compra-venta de papeles y cartones, atención de canchas de alquiler; vendedor de leña/ paja/ carbón; receptor de apuestas de agencias de juego/ abastecedor de tarjetas a las agencias de juego; vendedor de regalos/ vendedor de casa de regalos; aprendiz/ ayudante de carnicero; vendedor de heladería; vendedor de pollo; vendedor de tubos de gas/ garrafas; empacador del comercio; vendedor de pescado; vendedor de imprenta; vendedor de puesto de mercado de fi fiambres y quesos; repartidor de volantes propagandísticos en la vía pública; vendedor de carnada; promotor/ distribuidor gratuito de productos; vendedor de fichas de video juego; vendedor de bijouterie; vendedor de bonos de contribución; promotor y vendedor de rifas; vendedor de feria; ayudante de video club; empleado de guardias de inmobiliaria; vendedor de mimbrería; vendedor de artesanías.

Trabajadores de la producción artesanal e industrial (calificación operativa): tornero de metales/ tornero-labrador de metales/ trefilador-estirador de metales; letrista; costurera/ modista/ sastre/ confeccionista de ropa/ mesista; cortador de tela/ cortador/ tizador/encimador/ cortador de aplicaciones para ropa/ cortador de hombreras/ cortador de elásticos/ madejero; peletero; tejedor a mano; carpintero de fabricación de muebles/carpintero-ebanista/ carpintero industrial/laqueador de muebles; armador de anteojos; aparador de calzado/ armador de calzado; tapicero/ tapicero en la industria; mecánico armador; maestro panadero/ panadero industrial/hornero de panadería/ amasador pintor de cerámica; maestro repostero; pintor de metal de la industria; armador de tableros electrónicos/plaquetas/ enchufes/ bafles/ amplificadores; bolsillera/ colocador de cuellos de pulóveres/ remayador; pintor sobre madera/ tallador de madera/artesano en madera; confeccionista de suelas de zapatos/pegador de suelas de calzado/ suelero/cortador de suelas de goma encuadernador/ maestro encuadernador de colección/ armador de álbumes; controlador de calidad de productos industriales/ controlador y separador de productos fallados carnicero destazador/ depostador/carneador de frigorífico/ faenador de mataderos/ charqueador de frigorífico; enlozador; carpintero plástico; soldador en producción industrial; overlockista textil; cosedor-bordador a mano/ zurcidor-bordador; ceramista-alfarero/ ceramista de sanitarios/ alisador de cerámica; planchador textil/ lavandero industrial textil; rebarbador; engrampador; marroquinero/ confeccionista en cuero y fibras/ cortador de cueros/ overlockista de cuero/ pintor de cuero/ cementador/trenzador de cuero/ rebajador de cuero; agujereador de roscas; zapatero industrial/ mesista; armador de marcos/ marquero/ armador de cuadros; maestro pizzero; maestro confitero/ repostero artesanal; fabricante de muñecos; armador de artefactos del hogar/armador de artículos eléctricos/ armador de intercomunicadores; artesano sin especificar; confeccionista de bijouterie/ ayudante de joyero; fundidor de metal; armador de alfajores; controlador y clasificador de calidad de telas; aserrador a mano/ cortador de madera/cortador de chapa de madera; pulidor en producción industrial; fabricante de vinchas; oficial metalúrgico automotriz/ colocador de equipos de gas en automóviles; depilador de cueros/ preparador de pieles y cueros/seleccionador de cueros/curtidor; fabricante de persianas; esterillador; moldeador de plástico/ moldeador de cera; herrero; aparador de calzado/ armador de calzado/ alpargatas; armador de máquinas; cajista-tipógrafo; serigrafista/ impresor de serigrafías; cortador de adobe/ cortador de bloques/cortador de ladrillos; carpintero de metales; agujereador de caños de cemento/cortador de caños/ doblador de caños; vulcanizador de producción de gomas; trabajador de la producción de jugos; armador de cajones de madera; quesero industrial; pulidor de mármol; foguista; fabricante de mates; afilador en planta industrial/ fabricante de herramientas; secador de cereal; preparador de facturas y panes en panadería; oficial múltiple industrial; zinguero de producción industrial; operario de línea de montaje; talabartero; desmantelador de baterías; trabajador especializado en bandado de gomas; montador de equipos electrónicos; estampador textil; armador de bicicletas; oficial inyector; pulidor de muebles; confeccionador de planchas de dibujo y grabado para imprenta; trabajador en producción de cables; soplador-moldeador de vidrio; oficial múltiple metalúrgico; pulidor de bronce; sopletero; matricero; trabajador industrial de fábricas de pastas/ cortador industrial de

fiambres; fresador; chapista-calderero/chapista-remachador/hojalatero/plegador de aberturas metálicas; fabricante de elásticos; armador de amortiguadores y otras piezas de autos o motos; curtidor; prensero; heladero industrial; fabricante de trofeos; lustrador de ataúdes/ lustrador de muebles en la producción; oficial industrial/ medio oficial industrial.

Vendedores y trabajadores de comercio (calificación técnica): agente de viajes/ operador de turismo; perito tasador de inmuebles; vendedor de automotores; agente inmobiliario/ corredor inmobiliario/ vendedor de inmuebles/ promotor inmobiliario/ martillero; promotor de planes de ahorro previo; vendedor de equipos de sonido (no electrodomésticos) e instrumentos musicales; agente y corredor de seguros/ promotor y vendedor de seguros de salud; vendedor de instrumental fílmico y fotográfico; farmacéutico vendedor; vendedor de equipos, maquinaria e instrumental industrial; vendedor de óptica; promotor de venta de agencias de publicidad; vendedor y consignatario de hacienda; vendedor de productos agroquímicos/ veterinarios; agente y corredor de bolsa/ operador bursátil; vendedor de equipamiento gastronómico; vendedor de alta joyería/ vendedor de joyería; promotor y vendedor de tarjetas de crédito; vendedor y rematador de obras de arte y antigüedades; vendedor de casas prefabricadas; promotor de AFJP; vendedor de equipamiento náutico.

Trabajadores de vigilancia y prevención (calificación operativa): custodio y personal de vigilancia privado/personal de vigilancia y seguridad/ vigilante/ guardián; ayudante mayor penitenciario/ ayudante principal penitenciario/ ayudante penitenciario/ subayudante penitenciario/celador de servicio penitenciario; suboficial mayor de policía/ suboficial principal de policía/ sargento de policía/cabo de policía/ agente de policía; bombero voluntario; controlador de matafuegos.