

Estudio de Caso de Consumo

Argentina

ACIJ

OCCA-CEJA

ARGENTINA.

Acceso a la justicia: Barreras de eficiencia, eficacia, e información en los conflictos vinculados a relaciones de consumo de servicios públicos por parte de los habitantes de Villa Inflamable.

Observatorio Local Argentina -ACIJ

Autores/as: María Natalia Echegoyemberry, Sepastián Pilo, Martina Flaherty.

RESUMEN: A pesar que las relaciones de consumo encuentran protección normativa tanto en la Constitución Nacional como en la Constitución de la provincia de Buenos Aires, se verifican reiteradas situaciones de vulneración de derechos, existiendo un sinnúmero de barreras que dificultan el acceso a la justicia de la ciudadanía, agravándose en la población más vulnerable en términos socio-económicos como es el caso de la población que reside en Villa Inflamable, Avellaneda. El objetivo del presente estudio de caso fue el de analizar la experiencia de acceso a la justicia en las relaciones de consumo de servicios públicos de los usuarios que residen en Villa Inflamable, e identificar las barreras que operan para la resolución de un conflicto en términos de información, eficiencia y eficacia; como así también analizar el conocimiento que los/as usuarios/as tienen de la estructura de derechos, la oferta institucional y los mecanismos de resolución de conflictos.

Se realizó un estudio de caso, de diseño no experimental, transversal y cualitativo. Se utilizaron como técnica de recolección de datos entrevistas semi-estructuradas. Se elaboró un instrumento “Guía de entrevista”; una encuesta por cuestionario para el relevo de datos sociodemográficos y de accesibilidad; se llevó un “Registro de Observación participante”, y un “Registro Fotográfico”. Las entrevistas se realizaron en colaboración con las Promotoras de Acceso a la Justicia de Villa Inflamable. La muestra fue no probabilística. El muestreo fue teórico o de corte intencional a sujetos voluntarios. Se utilizó una muestra en cadena o por redes (bola de nieve), a sujetos mayores de edad, consultantes del Centro de Acción legal comunitaria (CALC), que hayan tenido alguna necesidad legal durante el año 2017. Se triangularon datos. Las entrevistas fueron analizadas de acuerdo al método de análisis temático.

La muestra quedó concluida de acuerdo a un criterio de saturación. El universo muestral estuvo compuesto por 20 personas residentes de Villa Inflamable, de las cuales doce (12) fueron mujeres (rango de edad de 21 a 67 años) y ocho (8) varones (rango de edad 33 a 70 años); la mayoría de nacionalidad argentina (15) y el resto de distintas nacionalidades (2) paraguayas, (2) peruanas y (1) de nacionalidad uruguaya. El tiempo de residencia en el barrio fue muy variable entre los/as

entrevistados/as de nacionalidad argentina, con un mínimo de 1 año y un máximo de 54 años, para los extranjeros/as el rango fue entre 2 y 35 años.

El máximo nivel educativo alcanzado también resultó muy variable: Primaria incompleta (2), Primaria Completa (5), Secundaria Incompleta (5), Secundaria Completa (7), Terciario (1). La condición de actividad de los/as entrevistados/as fue heterogénea (2) personas se encontraban jubiladas/pensionadas; (3) por cuenta propia; (7) asalariado (de los cuales 2 fueron mujeres y 5 varones-); (5) desocupados (4 eran mujeres); y (3) trabajo doméstico no remunerado -todas mujeres-. La mayoría (11 personas) de los/as entrevistados/as cobraban por debajo del mínimo vital y móvil, ninguno/a percibía tarifa social. Sólo los/as asalariados/as contaban con cobertura de obra social (8) y (1) de PAMI, y el resto (12) contaban sólo con cobertura estatal no arancelada (provista por el subsector público).

Dentro de los principales hallazgos se encontró que las barreras que experimentan los/as entrevistados/as están vinculadas con el acceso a la información, la mayoría no conocen sus derechos derivados de las relaciones de consumo de servicios públicos y posee un conocimiento limitado de la oferta institucional. La totalidad de los/as entrevistados/as no conocían los mecanismos dispuestos para la resolución de conflictos vinculados con las relaciones de consumo de servicios públicos. El derecho a la obtención de protección mediante procedimientos eficaces, aparece como un derecho de baja exigibilidad en el contexto estudiado; al igual que el derecho de representación para reclamar y el derecho a obtener una pronta respuesta en las actuaciones administrativas. La totalidad de los/as entrevistados/as consideró que frente a un problema o necesidad legal la información con la que contaban no les permitió decidir sobre qué hacer ante el conflicto jurídico. Se identificaron que los procesos extrajudiciales y judiciales son percibidos como ineficaces para la resolución de los conflictos. De manera uniforme los que accedieron a servicios públicos como (agua, luz, transporte público, barrido, alumbrado público y limpieza) experimentaron un conflicto o más en las relaciones de consumo por la mala calidad del servicio, deficiencias y fallas en la prestación (cortes reiterados de luz y agua); errores en la facturación (cobros indebidos o tarifas excesivas o desproporcionadas); daños en otros bienes como consecuencia de la mala prestación (baja tensión); falta de frecuencia en la provisión del servicio de transporte público. El estudio permitió comprender que la baja conflictividad en relación a otros servicios públicos (propios o impropios) se encuentra vinculada con la baja accesibilidad a los servicios en sí; la totalidad de los/as entrevistados/as no acceden a telefonía fija, cloacas, gas de red, lo que conlleva a la utilización de sustitutos en la mayoría de los casos y ello, implica mayores costos por servicios sustitutos (gas en garrafa, telefonía celular) y a menor calidad, configurándose situaciones de desigualdad en el acceso a derechos fundamentales. Se identificaron barreras de información que interactúan con otras barreras de eficacia y eficiencia que agravan la situación de vulnerabilidad social y económica de los usuarios de servicios públicos.

Este estudio es relevante ya que sirvió para comprender, desde el punto de vista de los/as propios usuarios/as de servicios, las formas en las que las personas que integran la comunidad de Villa Inflamable acceden a la justicia, qué hacen frente a una necesidad o conflicto jurídico y cómo resuelven (o no) sus conflictos en las relaciones de consumo de servicios públicos. Por ello, se torna relevante mostrar cómo operan los conflictos vinculados a las relaciones de consumo en contextos de extrema vulnerabilidad, analizando aquellos aspectos que obstaculizan el acceso a una solución oportuna y eficiente del conflicto.

Conclusiones: A pesar que las relaciones de consumo encuentran protección normativa tanto en la Constitución Nacional como en la Constitución de la provincia de Buenos Aires, se verifican reiteradas situaciones de vulneración de derechos, existiendo un sinnúmero de barreras que dificultan el acceso a la justicia de la ciudadanía, agravándose en la población más vulnerable en términos socioeconómicos como es el caso de la población que reside en Villa Inflamable, Avellaneda.

1. INTRODUCCIÓN:

A pesar que las relaciones de consumo encuentran protección normativa tanto en la Constitución Nacional¹ como en la Constitución de la provincia de Buenos Aires², se verifican reiteradas situaciones de vulneración de derechos, existiendo un sinnúmero de barreras que dificultan el acceso a la justicia de la ciudadanía, agravándose en la población más vulnerable en términos socio-económicos como es el caso de la población que reside en Villa Inflamable, Avellaneda. Numerosos estudios e informes dan cuenta del déficit estructural y la carencia de

¹ **Constitución Nacional, artículo 42:** 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 de 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.

² **Constitución de la Provincia de Buenos Aires, artículo 38:** Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores.

servicios básicos en la que se encuentra este barrio en el marco de la judicialización de los conflictos ambientales derivados de la causa “Mendoza”^{3 4}.

En julio 2004 un grupo de personas residentes en Villa Inflamable, Avellaneda, Provincia de Buenos Aires y profesionales de la salud, presentaron una demanda contra el Estado Nacional, la Provincia de Buenos Aires, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 44 empresas, en relación a la situación de contaminación de la cuenca Matanza-Riachuelo (uno de los ríos más contaminados del mundo⁵). Dando lugar a lo que se conoce como la causa “Mendoza”, los actores reclamaron el cese de la contaminación ambiental, la recomposición del daño, la creación de un fondo para financiar el saneamiento de la cuenca y el resarcimiento económico por los daños y perjuicios sufridos por la contaminación. A raíz de ello, en julio 2008 la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) dictó un fallo que ha sido señalado como uno de los más trascendentes en materia ambiental en la región, por medio del cual determina la responsabilidad del Estado Nacional, de la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad de Buenos Aires y se los condena a sanear el riachuelo. Asimismo, entre las decisiones adoptadas judicialmente se encuentra la relocalización de Villa Inflamable. Sin embargo, a casi diez años del fallo, actualmente aún no se han relocalizado estas familias, ni se ha optado por su reurbanización, ni tampoco se han hecho obras significativas para mejorar la grave situación de infraestructura y servicios en el propio barrio.

En el caso de Villa Inflamable, gran parte de la población no tiene la posibilidad de acceder y disfrutar de una vivienda adecuada, ni de los servicios básicos esenciales, a excepción de un pequeña parte que accede sólo a algunos servicios como agua de red y electricidad. Aún no se han homogeneizado los servicios públicos en el barrio, ni se ha avanzado con la cobertura de los servicios más allá de obras proyectadas y no ejecutadas (Ver Registro Fotográfico, Obras proyectadas).

Por ello el objetivo del presente estudio de caso fue el de analizar la experiencia de acceso a la justicia en las relaciones de consumo de servicios públicos de los usuarios que residen en Villa Inflamable, e identificar las barreras que operan para la resolución de un conflicto en

³ Informe Cuerpo Colegiado, a 7 años del fallo Mendoza. Disponible: <https://farn.org.ar/archives/18475>. Informe especial del Cuerpo Colegiado a 9 años del Fallo. Disponible en <https://www.cels.org.ar/web/.../Riachuelo-informe-a-9-años-del-fallo-de-la-CSJN.pdf>

⁴ Informe EISAR, 2012 link: http://www.acumar.gov.ar/content/documents/Salud/Informes_ENUDPAT-EISAR/EISAR-V.Inflamable.pdf

⁵ Véase Blacksmith Institute “Top Ten Most Polluted Place 2007” en www.historylab.unina2.it/files/39.pdf

términos de información, eficiencia y eficacia; como así también analizar el conocimiento que los/as usuarios/as tienen de la estructura de derechos, la oferta institucional y los mecanismos de resolución de conflictos.

Así resulta relevante poder comprender en profundidad, desde el punto de vista de los usuarios, cómo es la accesibilidad a la justicia, qué grado de conocimiento tienen de la estructura de derechos, de los mecanismos para resolver el conflicto en cuanto a su eficiencia y efectividad, cuáles son los nudos críticos que impiden o dificultan realizar reclamos, quejas o demandas y el conocimiento que tienen de la oferta institucional se constituye en un aspecto muy relevante del estudio de caso.

Las siguientes preguntas guían el estudio de caso: ¿Cómo es la experiencia de acceso a la justicia en los conflictos de consumo de servicios públicos de los usuarios que residen en Villa Inflammable en términos de información, eficacia y eficiencia?; ¿Cuál es el conocimiento que tienen los usuarios en relación a la estructura de derechos, la oferta institucional y los mecanismos de resolución de conflictos vinculados a las relaciones de consumo de servicios públicos?

2. OBJETIVO GENERAL:

El propósito de este estudio de caso es analizar la experiencia de acceso a la justicia en los conflictos de consumo de servicios públicos de los usuarios que residen en Villa Inflammable.

Objetivos específicos:

1. Analizar la experiencia de acceso a la justicia en los conflictos vinculados con el consumo en términos de información, eficacia y eficiencia percibida por los usuarios.
2. Analizar el conocimiento que tienen los usuarios en relación a la estructura de derechos, la oferta institucional y mecanismos para la resolución de conflictos vinculados a las relaciones de consumo de servicios públicos.

3. METODOLOGÍA:

Tipo de estudio y diseño: Se realizó un estudio de caso, de diseño no experimental, transversal y cualitativo⁶. Se utilizaron como técnica de recolección de datos entrevistas semiestructuradas.

Muestra, población objetivo y participantes: La muestra fue no probabilística. El muestreo fue teórico o de corte intencional a sujetos voluntarios⁷. Se utilizó una muestra en cadena o por redes -bola de nieve- (Morgan, 2008 en Fernández Sampieri, 2014: 388), a sujetos mayores de edad, consultantes del Centro de Acción legal Comunitaria (CALC)⁸, que hayan tenido alguna necesidad legal⁹, o conflicto vinculado a las relaciones de consumo, hayan (o no)

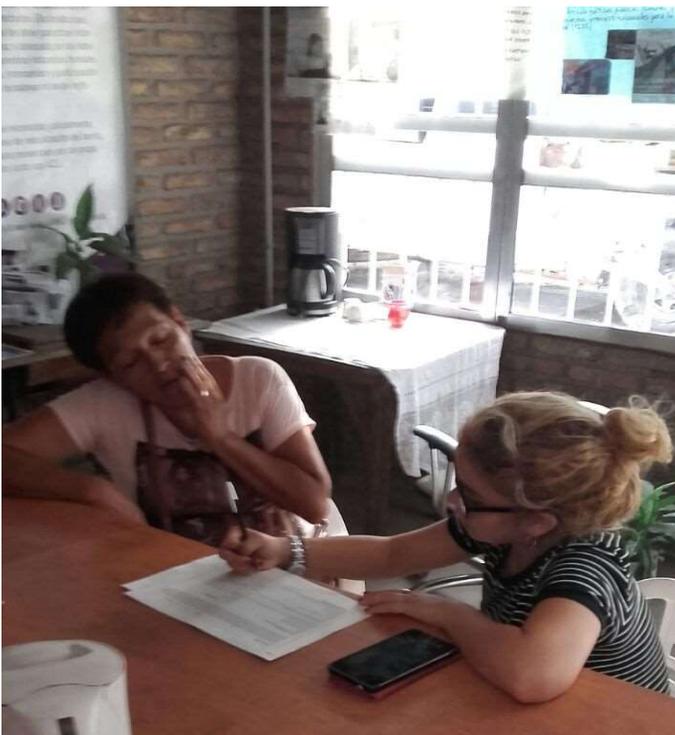


Foto 1. Realización de entrevistas a usuarios/as de servicios públicos. Marzo 2018, Villa Inflamable

utilizado un mecanismo para la resolución del conflicto o formulado

reclamos ante algún organismo competente en materia de defensa del consumidor en la jurisdicción, durante el año 2017. Se les solicitó que indicaran otras personas que podrían

⁶ Numerosos estudios dan cuenta de la relevancia de este tipo de diseño para comprender en profundidad los significados, experiencias y acciones de los propios actores. Los estudios cualitativos permiten comprender la realidad a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, incorporando una perspectiva subjetiva (Valles, 1997; Hernández Sampieri, 2014; Cáseres, 2003; Punch, 2014, Lichtman, 2013; Morse, 2012; Carey, 2007; DeLyser, 2006).

⁷ Bertaux, 1981; Glaser y Strauss, 1967.

⁸ Centro de acción legal comunitaria. Disponible en: <http://acij.org.ar/alc/?postTabs=6>. La accesibilidad a la muestra se da por inmersión del investigador en el campo, ya que se trabaja en la asistencia legal y organización comunitaria en la misma comunidad objeto del estudio de caso, lo que aporta validez y confiabilidad en el análisis de los datos obtenidos.

⁹ Necesidad legal: es un asunto experimentado por una persona que involucra cuestiones legales, independientemente de que la persona lo considere un asunto legal y que la persona haya tomado o no acciones para resolverlo (MJYDH, 2016:2)

aportar información y que reunieran los mismos criterios de selección. La muestra quedó concluida de acuerdo a un criterio de saturación¹⁰.

Análisis de datos: Para los aspectos cualitativos se utilizó el método de análisis temático (Goetz y Lecompte, 1988; Tonón de Toscano, 2009). Se triangularon datos. Luego, las entrevistas fueron analizadas de acuerdo al método de análisis temático.

Se elaboró un instrumento “Guía de entrevista”, una encuesta por cuestionario para el relevo de datos sociodemográficos y de accesibilidad a servicios (Tabla 1,2,3,4); se llevó un “Registro de Observación participante, y un Registro Fotográfico”. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas como técnica para la recolección de información, las que fueron tomadas a los/as consultantes del CALC, residentes de Villa Inflamable tanto de manera individual o grupal. Las entrevistas se realizaron en colaboración con las Promotoras de Acceso a la Justicia de Villa Inflamable.

La unidad de análisis fue cada uno/a de los/as usuarios/as seleccionados/as, siendo fuente primaria de obtención de datos. La selección de las unidades de análisis por medio del muestreo teórico resultó acorde con los objetivos propuestos. Se comenzó con la selección de casos que pueden compararse y contrastarse (elección por semejanza) -lo que permitió la construcción de categorías- y, posteriormente, se eligió de acuerdo a las diferencias observables, lo que permitió establecer los atributos de esas categorías (Tonón de Toscano, 2009). Se realizó una prueba piloto, la que permitió corregir el plan para la obtención de evidencia y para verificar el funcionamiento del protocolo de estudio de caso. Por medio de la inmersión en el campo se buscó incrementar la validez del estudio cualitativo.

4. RESULTADOS:

4.1. DATOS DEL CONTEXTO:

La población de Villa Inflamable, Avellaneda, creció en las inmediaciones del polo petroquímico más grande del país; el barrio se encuentra asentado sobre relleno sanitario y sobre zonas de “lagunas” y ciénagas, encontrándose en la zona de disposición de residuos

¹⁰ Se utilizará el criterio de saturación según ejes de entrevistas, y en tanto las nuevas entrevistas ya no aporten a la comprensión de los patrones, lógicas o relaciones sociales investigadas. Así, la saturación teórica constituirá el principal criterio para decidir cuándo se detendrá el proceso de muestreo.

sólidos urbanos (RSU) del CEAMSE¹¹. Las proximidades al polo petroquímico de la población hace que ésta se encuentre expuesta a contaminación y riesgos por accidentes tecnológicos industriales (JICA; 2001)¹². En efecto, la cercanía de la población con el Polo Petroquímico¹³, y sin que exista un diseño y planificación urbana adecuada, hace que convivan de manera contradictoria diferentes usos de suelo (uso industrial y residencial), esto incrementa los riesgos para la población, expuesta a múltiples fuentes de exposición (aire, agua, suelo).

En la zona hay industrias declaradas agentes contaminantes por ACUMAR¹⁴, una planta incineradora de residuos patogénicos e industriales; una planta de Coque; viviendas bajo el tendido de un cableado de alta tensión (ACIJ, 2013 b). Se realizaron numerosos estudios en los que se verifican graves afectaciones en la salud de sus habitantes (JICA; 2001; EISAR; 2012). En la Evaluación Integral en Áreas de Riesgo (EISAR, 2012) realizada por ACUMAR, encontraron que de 509 niños a los que se le realizaron exámenes de plomo en sangre capilar, el 74% tuvieron elevados niveles de plomo y afectaciones en la salud y en el desarrollo. También se encontraron casos con mercurio, o-cresol (tolueno); TTMA (benceno)¹⁵. Villa Inflamable se encuentra delimitada entre las calles Sargento Ponce, Génova, Morse y la Autopista Buenos Aires –La Plata. Dentro, se han configurado por lo menos dos sectores bien delimitados: un sector denominado “el viejo o la zona vieja o Barrio Porst”, en su mayoría formado por los primeros residentes del barrio, posee construcciones más antiguas, y en general las viviendas son de ladrillo, con revestimiento en las paredes, piso de material, con tendido de luz eléctrica regular y los residentes de este sector suelen poseer escritura de propiedad de sus viviendas (este sector no se encuentra alcanzado por la Ley de expropiación del barrio -Nº 14.268-).

¹¹ CEAMSE: Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado es una empresa pública argentina encargada de la gestión de residuos sólidos urbanos del Gran Buenos Aires

¹² Por medio de un convenio interjurisdiccional (Nación, Provincia Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Municipalidad de Avellaneda) se realiza el primer monitoreo sistemático de gases básicos con el financiamiento de la Agencia de Cooperación del Gobierno del Japón (JICA I 2001-2002)

¹³ Se extiende un conglomerado industrial que abarca 380 hectáreas y concentra actualmente alrededor de 44 empresas (declaradas agentes contaminantes por Acumar), 25 de las cuales son de alto riesgo. En el Informe de JICA (realizado por una Agencia de Cooperación Internacional de Japón) en 2003, surge que en el Polo existen más de mil tanques que pueden albergar 1.500.000 metros cúbicos de combustible y otros cientos de miles de sustancias químicas.

¹⁴ Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo, crea en el 2009 el Registro de Agentes Contaminantes

¹⁵ Informe EISAR, 2012 link: http://www.acumar.gov.ar/content/documents/Salud/Informes_ENUDPAT-EISAR/EISAR-V.Inflamable.pdf

Mientras que otro sector, denominado “nuevo”, se caracteriza por ser el que posee las construcciones más precarias, calles de tierra de difícil acceso y peores condiciones materiales en general. Se puede señalar que el Barrio presenta una situación sumamente deficiente en materia de infraestructura básica: insuficiente tendido de alumbrado público; veredas discontinuas; tejido residencial precario y consolidado alternativamente; con escaso espacio público y lugares de esparcimiento; el transporte público tiene poca frecuencia (sólo en horario diurno) y sin recorrido interno (sólo sigue el recorrido de las vías principales que conducen al polo petroquímico); con deficiente mobiliario urbano (zonas de refugio o paradas de colectivo); con escaso tendido de red de agua potable (actualmente en proceso de extensión por parte de AYSA¹⁶); con inexistencia de cloacas (en su mayoría las conexión cloacal culmina en “lagunas” -cloacas a cielo abierto- dentro del mismo barrio y próximas a las viviendas), insuficiente gestión de residuos sólidos urbanos (irregular frecuencia de recolección de RSU), con marcada presencia de puntos de arrojado y microbasurales (Registro de Observación Participante 2017 y Registro Fotográfico).

4.2. CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICA DE LOS/AS ENTREVISTADOS/AS

El universo muestral estuvo compuesto por 20 personas residentes de Villa Inflamable, de las cuales doce (12) fueron mujeres (rango de edad de 21 a 67 años) y ocho (8) varones (rango de edad 33 a 70 años); la mayoría de nacionalidad argentina (15) y el resto de distintas nacionalidades (2) paraguayas, (2) peruanas y (1) de nacionalidad uruguaya (Gráfico 1. Distribución por sexo; Gráfico 2. Distribución por nacionalidad).

El tiempo de residencia en el barrio fue muy variable entre los/as entrevistados/as de nacionalidad argentina, con un mínimo de 1 año y un máximo de 54 años, para los extranjeros/as el rango fue entre 2 y 35 años (Tabla 1). El máximo nivel educativo alcanzado también resultó muy variable: Primaria incompleta (2), Primaria Completa (5), Secundaria Incompleta (5), Secundaria Completa (7), Terciario (1) (Gráfico 3. Máximo nivel educativo alcanzado) (Gráfico 3. Máximo Nivel Educativo Alcanzado).

¹⁶ Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) es la empresa estatal que tiene a su cargo la provisión de agua potable y desagües cloacales en 17 partidos del conurbano bonaerense y la CABA.

La condición de actividad¹⁷ de los/as entrevistados/as fue heterogénea (2) personas se encontraban jubiladas/pensionadas; (3) por cuenta propia; (7) asalariado (de los cuales 2 fueron mujeres y 5 varones-); (5) desocupados (4 eran mujeres); y (3) trabajo doméstico no remunerado -todas mujeres- (Gráfico 4. Condición de actividad).



Foto 2 Distribución de agua para consumo con cisterna por corte de suministro de agua de red. Fecha: febrero de 2018

A pesar de que la mayoría (11 personas) de los/as entrevistados/as cobraban por debajo del mínimo vital y móvil¹⁸, ninguno/a percibía tarifa social en la facturación de agua y electricidad, o subsidios orientados a favorecer a grupos o sectores de menores ingresos, por lo que el gasto en la prestación de servicio insume un porcentaje muy elevado del gasto total familiar, en la mayoría de los casos es percibido como desproporcionado con el nivel de ingreso y capacidad de pago del usuario/a (Tabla 1 y Tabla 2). Recientemente, ante la situación que “*las personas están llegando al límite de la capacidad de pago*” los defensores del

¹⁷ Instituto Nacional de estadísticas y Censos (INDEC) Se considera **asalariado** a toda persona que trabaja en relación de dependencia, es decir que las formas y condiciones organizativas de la producción le son dadas y también los instrumentos instalaciones o maquinarias, aportando ellos su trabajo personal. **Desocupados** está conformado por todas aquellas personas que sin tener trabajo se encuentren disponibles para trabajar y han buscado activamente una ocupación en un período de referencia determinado. Trabajadores por **cuenta propia** son aquellos que desarrollan su actividad utilizando para ello sólo su propio trabajo personal, es decir que no emplean personal asalariado y usan sus propias maquinarias, instalaciones o instrumental.

¹⁸ El Consejo Nacional de Empleo, mediante la Resolución (C.N.E.P. y S.M.V. y M.) 3-E/2017, ha fijado el monto de salario mínimo vital y móvil a partir del mes de julio de 2017 por jornada completa en \$ 8.860.- mensuales para dicho mes e incrementándose a \$ 9.500.- a partir de enero de 2018 y a \$ 10.000.- a partir de julio de 2018. El jornal horario será respectivamente de \$ 44,30, \$ 47,50 y \$ 50,00 para el personal jornalizado.

pueblo de todo el país han exhortado al gobierno a que para decidir un aumento de tarifas o una readecuación de cuadros tarifarios lo haga antes de las paritarias para asegurar la capacidad adquisitiva de los/as trabajadores/as, instando a establecer un techo tarifario, entre otras medidas¹⁹.

Sólo los/as asalariados/as contaban con cobertura de obra social (8) y (1) de PAMI, y el resto (12) contaban sólo con cobertura estatal no arancelada (provista por el subsector público) (Gráfico 5. Cobertura de salud y Tabla 3). Quienes contaban con obra social no conocían el organismo de control en salud (Superintendencia de servicios de salud de la nación -SSSN-, Ente Regulador de Servicios Sanitarios), y en consecuencia, a pesar de experimentar problemas en la cobertura prestacional (medicamentos, órtesis y prótesis) no los habían utilizado para canalizar reclamos (ID. 1,3,7,8,9,10,18,19,20).

4.3. BARRERAS PERCIBIDAS EN EL ACCESO A LA JUSTICIA

a) (DES) INFORMACIÓN

Se encontró que las barreras que experimentan los/as entrevistados/as están vinculadas con el acceso a la información, el 65% no conocía los derechos derivados de las relaciones de consumo de servicios públicos (ID.1,2,4,7,8,11,12,13,14,15,16,17,20) y quienes dijeron conocer sus derechos derivados de las relaciones de consumo de servicios públicos, sólo el 35% pudo mencionar un derecho -el derecho a reclamar- (ID. 3,5,6,9,10,18,19); la totalidad de los/as entrevistados/as no conocía dónde concurrir para obtener información sobre sus derechos; ni los servicios que prestan los organismos responsables de la resolución de conflictos; al igual que los mecanismos dispuestos -judicial o extrajudicialmente- para su resolución, en consecuencia tampoco los habían utilizado.

Ninguno de los/as entrevistados/as conocía las instancias judiciales existentes para reclamar en conflictos vinculados al consumo (si bien se han verificados avances en materia normativa, ésta aún no resulta conocida y utilizada para los/as entrevistados/as).

¹⁹ Clarín, Nota de Opinión 26/03/18. También se señala que según INDEC el 40% del sueldo de las personas se estaría destinando a pago de servicios públicos y transporte. Disponible en: https://www.clarin.com/opinion/aumento-tarifas-llego-momento-parar-analizar-decidir-manera_0_r133QxDqM.html

Frente a la enunciación de derechos del consumidor durante la entrevista²⁰ la mayoría pudieron reconocer más derechos que amparan las relaciones de consumo. En algunos casos expresaron -con cierto asombro- (Registro Observación participante, Día 1/03/18 -7/03/18) que:

(...)“no sabía que tenía tantos derechos, igual los derechos son para algunos” (ID. 2)

(...)“como puede ser que tengamos estos derechos y siempre tengamos tantos problemas”(ID- 4)

(...)“para qué están escritos esos derechos si nadie los cumple”(ID 7)

(...)“no sabía que existían esos derechos” (ID 8)

(...)“ que bueno que haiga (sic) derechos, pero mejor es que haiga (sic) protección “(ID11)

(...)“no sabía que los derechos del consumidor se encontraban regulados y que eran tantos”(ID13)

(...)“por qué no nos informan sobre nuestros derechos, en un época nos daban una cartilla que nos decía qué hacer en caso de problemas con la electricidad y tenía teléfonos de reclamos” (ID 1)

Al ser preguntados/as sobre si contaban con información suficiente como para decidir qué hacer ante un conflicto o necesidad legal, de manera uniforme la totalidad respondió que les faltó información y que necesitaban más información para decidir. Esta información se encontraba vinculada tanto a la estrategia de resolución de conflicto, como a saber a dónde concurrir y en relación al conocimiento mismo del derecho (no sabían que tenía un derecho a su favor).

²⁰ Se les mencionó un listado de derechos del consumidor: como por ejemplo, el Derecho a obtener servicios con calidad e idoneidad; derecho a ser informado, obtener información veraz, suficiente, oportuna, e idónea sobre los servicios y sobre los riesgos que puedan presentarse en el uso o consumo de bienes y servicios; derecho a mecanismos de protección de sus derechos, formas de ejercerlos; derecho a acudir directamente a un prestador, derecho a obtener reparación integral, oportuna, y adecuada de los daños sufridos; derecho a obtener acceso a las autoridades judiciales o administrativas; derecho a ser protegido de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión; derecho de elección de los bienes y servicios que se quiere; derecho a participar en organizaciones de defensa de los derechos del consumidor; derecho de representación para reclamar; derecho a la educación recibir información y capacitación sobre consumo; derecho a la protección contra los riesgos que pueden afectar su salud o seguridad; derecho a una pronta respuesta en las actuaciones administrativas; derecho a la obtención de protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

Los/as entrevistados/as manifestaron haber vivenciado un problema en relación a los servicios públicos de luz (calidad el servicio, falta o irregular suministro, problemas de facturación, daños en otros bienes (90%); en relación al servicio público de agua (calidad del servicio, falta o irregular provisión de agua, problemas de facturación, rotura de caños o de veredas) (60%); servicio público de transporte (frecuencia, interrupción del servicio o no ingreso, interrupción del servicio y falta de ingreso) (100%); barrido, alumbrado y limpieza (15%) (Tabla 4). La totalidad de los/as entrevistados identificó haber tenido al menos un problema vinculado con las relaciones de consumo.

La totalidad de los/as entrevistados/as intentaron conseguir información sobre sus derechos en las relaciones de consumidor, pero no la obtuvieron, no sabían dónde encontrarla, ni sabían quién está obligado a proporcionarla (ID 1-20). Pero aún en estos casos la totalidad pudo identificar un problema de afectación de derechos, aunque desconocían cómo resolver el problema (barrera de información). La situación de acceso a la información en la muestra seleccionada se torna crítica comparada con otros estudios realizados en barrios populares. ACIJ (2013) encontró que el 40,98% de los que tuvieron conflicto con los servicios públicos le fue imposible o difícil conseguir información. Otros estudios encontraron que *el 55% de las personas encuestadas no buscó información para saber cómo actuar frente a los eventos jurídicos significativos (EJS)*. Cuando se analizan los motivos por lo que no busco información el 47% no sabía qué hacer; al 58,30% le resultó difícil encontrar información; el 43,28% de los encuestados no hizo nada para resolver el problema -36,40% no supo qué hacer; 33,72% creía que no podría solucionarlo- (Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, 2014).

Se pudieron constatar situaciones de indefensión provocadas tanto por el desconocimiento del derecho, como por el desconocimiento de los mecanismos de protección y de acceso oportuno a las instancias formales o informales de defensa de los derechos (Registro de observación participante, febrero 2018).

Uno de los aspectos que contribuiría a reducir la asimetría entre consumidor-empresa prestadora, es el acceso a la información y la educación en derechos. Sin embargo son políticas públicas ausentes en el contexto de Villa Inflammable. Según el Barómetro del Consumidor (2011) se han sofisticado los mecanismos y técnicas de comercialización, sin que los consumidores posean herramientas a su alcance que le permitan interactuar con las empresas en paridad de condiciones.

El desconocimiento de derechos es una de las barreras encontradas en el acceso a la justicia, ya que al no conocerlo no pueden exigirlos, los/as entrevistados/as no suelen percibirse con derechos en las relaciones de consumo (Registro de observación participante, febrero 2018).

El derecho a la información aparece como invisibilizado en los/as entrevistados/as, no es percibido como obligación del Estado, de las prestadoras de servicios públicos, de los organismos de control, ni de los órganos de defensa de derechos. Se configura como un derecho de baja intensidad en cuanto a la exigibilidad (Registro de observación participante, diciembre 2017- febrero 2018).

b) (DES)CONOCIMIENTO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL, MECANISMOS Y ORGANISMOS PÚBLICOS DE DEFENSA

Se pudo constatar en todos/as un limitado conocimiento de la oferta institucional en materia de defensa del consumidor, aún en aquellos que había utilizado los servicios de algún organismo de defensa (Defensa del Consumidor, ATAJO²¹, Defensoría del Pueblo) (ID. 3,10,19,20,9,17,18)

El 75% de los casos no conocían las sedes u oficinas donde tendrían que concurrir para orientación, asesoramiento o representación; tampoco conocían el tipo de servicio que estaban obligados a prestar los organismos y tenían dudas si los servicios son gratuitos o arancelados (ID. 1,2,3,5,6,7,8,10,11,13,19,20,9,17,18)

La totalidad de los/as entrevistados/as no conocían los mecanismos dispuestos para la resolución de conflictos vinculados con las relaciones de consumo de servicios públicos (mediación, negociación, arbitraje, juicio), tampoco participaron ni conocían el mecanismo de audiencias públicas; o conocían que se podía gestionar pedidos de acceso a información pública ante los organismos, tampoco realizaron reclamos formales al mismo prestador (aunque sí en algunos casos habían realizado reclamos de manera verbal); tampoco habían presentado escritos ante los organismos de contralor del servicio público (si reclamos

²¹ En 2014 se creó el Programa de Acceso comunitario a la justicia de la mediante resolución PGN N° 1316/14, dentro de los principales objetivos se encuentra el asegurar el acceso a la justicia a las personas en condición de vulnerabilidad y su participación en el sistema de administración de justicia.

En el 2015 se crea la Dirección de Acceso a la Justicia (PGN, Resolución 2636/2015 y art. 33 de la Ley orgánica del Ministerio Fiscal). Actualmente el MPF, ejerce un rol activo en el acceso a la Justicia, a través de la creación de dispositivos denominados: Agencias territoriales de Acceso a la justicia (ATAJOS).

telefónicos). Tampoco conocían el Centro de Acceso a la Justicia²² (CAJ) que se encuentra en Avellaneda, ni los servicios que presta éste, ni dónde se encuentra su sede. En dos casos conocían la sede de ATAJO, pero sólo uno había utilizado el servicio.

El derecho a la obtención de protección mediante procedimientos eficaces, aparece como un derecho de baja exigibilidad en el contexto de Villa Inflamable (Registro Observación Participante, 3-7/03/18)

En un sólo caso habían utilizado la Agencia Territorial de acceso a la Justicia (ATAJO). Quién utilizó ATAJO señaló que:

(...) “me atendieron bien, sorprendentemente bien educados, me explicaron todo, bien detalladamente, me dejaron que preguntara si yo tenía alguna duda, (...) aunque yo sabía leer y escribir, ellos me leyeron todos los papeles, con mucha paciencia, le explicaron bien a mi marido, muy amablemente” (ID 19)

Así también ninguno de los/as entrevistados/as conocían ni había utilizado los servicios que brinda las oficinas multipuertas, oficina atención permanente; servicios itinerantes -jueces, abogados-, oficina de Paz, u otros sistemas de resolución de conflictos -judicial o extrajudicial- tampoco habían concurrido a oficinas descentralizadas; o realizado consultas en líneas gratuitas de asistencia en estos organismos.

En relación a las instancias de resolución de conflictos pre-judiciales, el desconocimiento de éstos fue uniforme en todos/as los/as entrevistados/as. No conocían, ni habían usado, ni sabían qué servicios presta el COPREC - Conciliación previa en las relaciones de consumo-; el Sistema Nacional de Arbitraje de consumo (SNAC); sedes comunitarias de mediación; Colegios profesionales de abogados; Clínicas universitarias; Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

Al igual que tampoco habían utilizado, ni conocían, ni sabían qué servicios prestan los entes de control, como por ejemplo: Organismo de control de servicio de agua potable y cloacas

²² El Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos de la Nación creó la dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el acceso a la Justicia para asistir a la población más vulnerable en distintas jurisdicciones. En los Centros de acceso a la justicia (CAJ) funcionan los equipos territoriales también del MPD. Brindan asistencia y asesoramiento legal a población vulnerable. Disponible: <http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia/caj/centros.aspx>

(OCABA); Superintendencia de entidades financieras y cambiarias (SEFYC); Ente Nacional regulador del gas (ENARGAS); Ente regulador de aguas y saneamiento (ERAS); Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC); Comisión nacional de regulación del transporte (CNRT); Consejo federal de entidades de servicios sanitarios COFES; Superintendencia de servicios de salud de la nación (SSSN); Superintendencia de seguros de la nación (SSN); Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS).

EL 60% de los/as entrevistados/as expresaron conocer la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), sin embargo no sabían qué servicios presta, ni los había utilizado, a pesar de que la totalidad de los /as entrevistados/as utilizan el transporte público como medio de movilidad y la totalidad habían tenido algún problema con dicho servicio (vinculado con la mala calidad del servicio, la escasa frecuencia, el no ingreso a zonas del barrio).

En recientes estudios realizados en CABA, encontraron que el 65% de los encuestados no conocía donde está localizada una dependencia judicial; el 49% no conocía la existencia de alguna línea de consulta gratuita del sistema de justicia de CABA (Poder Judicial de la CABA, 2014). Según el diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas sólo un 33,3% conoce alguna oficina o institución donde una persona puede concurrir; el 65,3% no conoce donde concurrir; el 65,3% no conocía una oficina o institución donde podía obtener asesoramiento legal gratuito (MJYDH, 2016).

La situación de acceso a la información en el contexto estudiado se presenta más crítica que en los estudios de referencia. En los diferentes relatos se verifica que la carencia de información afecta a las diferentes etapas de las relaciones de consumo (precontractual, contractual, poscontractual).

El derecho a obtener acceso a las autoridades judiciales o extrajudiciales también aparece como un derecho de baja intensidad entre los/as entrevistados/as; al igual que el derecho de representación para reclamar y el derecho a obtener una pronta respuesta en las actuaciones administrativas.

La carencia de información lleva a las personas a desarrollar estrategias alternativas para la resolución de los conflictos, sin recurrir al sistema formal de justicia (Registro Observación participante, diciembre 2017 -marzo 2018).

c) (IN)EFICACIA EN LOS PROCESOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES

Los tiempos para resolver una problemática -en sede judicial o extrajudicial- son percibidos como muy extensos (en todo los casos) por los/as entrevistados/as. Se identificaron que los procesos extrajudiciales y judiciales son percibidos como ineficaces para la resolución de los conflictos.

Se puede mencionar que el 55% de los/as entrevistados/as expresaron hacer algo para resolver sus conflictos (11 de 20), de éstos el 63,63% (7) concurrieron a un organismo público para resolver su conflicto -a Defensa del Consumidor (2) -ID.3, ID10-; Defensor del pueblo (2) -ID.9, ID.17-; ATAJO (1) -ID.19-; Municipio (1) -ID.18-; reclamo ante el mismo prestador (1) -ID 20-. De este subgrupo, sólo (2) personas lograron solucionar el conflicto durante el 2017, en los demás casos está pendiente la resolución (5). En los dos casos resueltos durante el 2017 fueron por reparación de bien dañado por baja tensión eléctrica y por error en la facturación y cobro indebido de empresa proveedora de servicios públicos de luz eléctrica. Algunos expresaron que la asistencia recibida en estas instancias le sirvió, aunque no resolvió el conflicto (ID. 3, 10, 9, 19). La totalidad de los/as entrevistados/as consideró que frente a un problema o necesidad legal la información con la que contaban no les permitió decidir sobre qué hacer ante el conflicto jurídico, ni qué estrategia tomar.

Dentro del subgrupo que hizo algo para resolver el conflicto, pero que no asistió a un organismo público, utilizó diferentes estrategias - no jurídicas- como : cortar la calle, llamar a algunos periodistas o radios locales, publicar en facebook o blog barrial; reclamos verbales ante el mismo prestador de servicios, trataron de solucionarlo apelando a redes informales, mediante llamados a conocidos, “amigos de amigos” que trabajan en las empresas prestadoras, en el municipio, o en el ente regular. Utilizando más de una estrategia en algunos casos.

ACIJ (2013) en el que encontró que los que tuvieron una necesidad jurídica y buscaron ayuda expresaron que si bien “la asistencia jurídica a pesar de que le ayudó mucho - a los encuestados- no pudo resolver el problema (46,40%)

Todos/as han participado (al menos una vez durante el año 2017) en mesas de gestión convocadas por organismos públicos (ACUMAR; Municipio) o prestadores de servicios (AYSA, EDESUR) para formular quejas o reclamos, pero no son percibidas por ninguno de los/as entrevistados/as como efectivas para solucionar los problemas (en particular el de mala

calidad en la prestación de servicios de agua y electricidad y la extensión de redes) (ID 1-20) (Registro de observación participante, 2017-2018, Registro Fotográfico, Mesa Participación Social, 28/06/17). Sin embargo, a pesar de la que no son consideradas efectivas, son el único dispositivo en el que pueden discutir las problemáticas emergentes y más prioritarias.

De los/as entrevistados/as, sólo el 20% habían realizado reclamos verbales ante el mismo prestador (EDESUR; AYSA; TRANSPORTE), sin lograr solucionar el conflicto de calidad en la prestación del servicio (baja tensión, corte de suministro de luz, daños en otros bienes como consecuencia de la baja tensión, o rotura de veredas que provoca otros daños en la propiedad). Coincidieron en señalar que cuando concurren a las oficinas comerciales tampoco obtienen respuestas, teniendo que ir “*de un lado para el otro*” (ID 2).

De los/as entrevistados/as, el 15% (3 de 20) habían realizado reclamos verbales ante el ente de contralor (ENRE). Ninguno de los/as entrevistados/as conocían ni había utilizado los servicios que presta el Ente de contralor de los servicios de agua (Ente regulador de aguas y saneamiento -ERAS-).

Algunos relatos dan cuenta de prácticas institucionales que limitan el acceso a la justicia, siendo las barreras producto activo de prácticas institucionales.

Algunos de los que intentaron hacer reclamos formales ante el ENRE -por artefactos eléctricos dañados como consecuencia de la baja tensión- terminaron desistiendo. Así, expresaron:

(...) “fueron tantos los requisitos que me pedían que fue imposible reunir todo, así que desistí, me cansaron, ganaron, está hecho todo para que nadie reclame, tenía que presentar facturas del arreglo de la heladera, presupuestos, facturas que acrediten que la había comprado y que estaba a mi nombre. Cómo hago para tener la factura de algo que compré hace más de cinco años?, acá en el barrio el que te repara una heladera no te da factura por la reparación. Imagínate si iba a continuar, sumado al mal trato que uno recibe cuando pregunta y no entiende (ID. 2)

(...)“el pestañeo (baja tensión) de la luz me rompió la bomba de agua, por eso cuando me quedo sin luz además me quedo sin agua, llamé (a EDESUR y al ENRE) pero no sirve llamar, hay que ir personalmente con tantos papeles que parecen que no quieren solucionarte el problema, se aprovechan que nadie sabe cómo, ni dónde reclamar, ni qué derechos tenemos” (ID.1)

(...)“fui al ENRE y me decían que tenía toda la información disponible en internet, yo no tengo internet, intenté explicarle que al barrio no entran con internet, si me podían ayudar, pero no me escucharon, me volví sin conseguir nada. Un amigo me dijo que vaya al defensor del pueblo que me podían ayudar. Pero no tengo tiempo de ir, me tengo que pedir un día de trabajo y no me lo dan, me sale más caro faltar al trabajo que el arreglo de la heladera”(ID. 19

Del relato y del registro de observación participante surge que los/as usuarios/as no encuentran una vía administrativa idónea que le permita resolver su conflicto de manera eficiente y oportuna, que tengan en cuenta las particularidades del contexto (acceso a internet, documentación requerida, forma de acreditar el daño, entre otros).

En el caso de los/as entrevistados/as migrantes, a pesar de tener varios años en el país (rango de 2 a 35 años) y residencia legal, desconfían de la utilidad de la justicia para resolver su conflicto y perciben los organismos públicos con cierto “temor o miedo”, en algunos casos la utilización de los servicios de justicia es considerado “un problema mayor” al que puede resultar de las relaciones de consumo, por lo que no buscan asistencia u orientación, ni utilizan ningún mecanismos disponible para la resolución de conflictos en las relaciones de consumo. Del relato surge que la condición de extranjero/a lo coloca en una situación de vulnerabilidad mayor frente al ejercicio de sus derechos del consumidor. Los/as entrevistados/as expresaron:

(...) “preferían no entrar en conflicto más ahora que están deportando a extranjeros” (ID. 7);

(...) “hay veces que es mejor evitar tener un problema legal (...) prefiero resignarme” (ID:11) ;

(...)“yo me comunico con el dueño de la casa para que solucione el problema y no tener que ir a un juzgado, no me gusta, me parece que si voy es para peor”(ID.12;

(...)“nunca fui a un abogado, ni a un juez, trato de resolverlo sólo eso siempre es lo mejor, al menos uno se evita un problema mayor” (ID13)

(...) “para qué ir perdés plata, tiempo y si te descuidas te sacan del país, a nosotros no nos quieren aca” (ID15)

Registro de observación participante, marzo 3-7 marzo, 2018)

En el estudio sobre Necesidades Jurídicas (ENAJ, 2016) se encontró que el 6,2% no acudiría a un tribunal por miedo o temor, 40% por desconfianza. Por otro lado, frente a la demora en la respuesta de las empresas prestadoras de servicios los/as entrevistados/as consideran más efectivo la protesta mediante el corte de calles; la mayoría de los entrevistados recurrió intentando solucionar el conflicto a redes informales (amigos o conocidos que trabajan en las empresas prestatarias o en organismos de contralor o en el municipio).

Las principales barreras identificadas están vinculadas con el acceso a la información, la carencia de información oportuna lleva a las personas a desarrollar estrategias alternativas para la resolución de los conflictos, sin recurrir al sistema formal de justicia.

Distintos estudios que señalan “el 41,7% de las personas encuestadas trataría de resolver un conflicto por sus propios medios” (Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, 2014); “sólo el 37% de los encuestados realizaron acciones para iniciar un proceso de resolución de conflicto a partir de una vulneración de derechos” (ENAJ; 2016); “el 55% de las personas encuestadas no buscó información para saber cómo actuar frente a los eventos jurídicos significativos (EJS). Cuando se analizan los motivos por lo que no busco información el 47% no sabía qué hacer; al 58,30% le resultó difícil encontrar información; el 43,28% de los encuestados no hizo nada para resolver el problema (36,40% no supo qué hacer; 33,72% creía que no podría solucionarlo)”. Los resultados encontrados le permiten inferir que se da una naturalización de ciertas situaciones que no son identificadas como problemas jurídicos. Todos los encuestados vivieron un problema de vulneración de sus derechos, aunque sólo la mitad de ellos lo reconocieron como tal (ACIJ, 2013: 44).

d) (IN)EFICIENCIA EN LOS PROCESOS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES

A pesar de que en la mayoría de los casos la utilización de las instancias existentes ante los distintos organismos del Estado por parte de los/as entrevistados/as fue muy baja -instancia extrajudicial- (ID. 3,10, 19, 20, 9, 17, 18) y nula -en materia judicial-, la percepción sobre su ineficiencia se encuentra presente en todos sus relatos (ID. 1-20).

Así, aunque la totalidad de los/as entrevistados/as no hayan utilizado ningún servicio judicial, perciben los procedimientos y procesos como: *“muy largos” (ID. 15); “no tiene sentido ir a la justicia, porque nunca te dan lo que necesitas, te pasas la vida esperando” (ID.13); “la justicia es lenta, muy lenta, mi primo lo despidieron y hace más de cinco años que está esperando” (ID19); “la justicia y los jueces no son justos, demora muchísimo la justicia, mi sobrino sigue preso y hace años que espera la condena, hasta para pagar los errores demora”(ID 1); “podes pasar una vida en la justicia sin solucionar el problema”(ID 18); “inicias un juicio y nunca te llegan las notificaciones, nunca termina por resolverse, la gente va y viene y nada” (ID.10).* En algunos casos relatan experiencias de familiares o amigos en los que la duración de los procesos fue excesiva -sobre todo ejemplifican a partir de casos del ámbito penal o laboral- (ID. 13, 7, 1) y relatan casos televisivos de repercusión pública (ID.13) (Registro de observación participante, febrero-marzo 2018)

En las respuestas de los/as entrevistados/as operan sesgos en la percepción ya que a pesar de no tener contacto o experiencia con la justicia, la misma es percibida como lenta.

Las respuestas coinciden con el estudio realizado por ACIJ (2013) en relación a la percepción sobre los tiempos judiciales, en el que un 35,16% compartía que “demora mucho”, un 32,67% que demora “una eternidad”. Mientras que los resultados encontrados recientemente por el MPF (2016) sólo el 10% de los encuestados considera que la justicia no sirve/no soluciona el problema/es muy lenta.

Se identificaron que los procesos extrajudiciales (a pesar de no ser conocidos) son percibidos como ineficaces para la resolución de los conflictos por parte de la totalidad de los/as entrevistados/as.

e) (IN)ACCESIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La totalidad de los entrevistados no acceden a los servicios públicos de telefonía fija, cloacas, gas de red, esto implica un acceso desigual a servicios en relación a otros sectores del mismo barrio (industrial) y a otras zonas del municipio (Ver Registro Fotográfico, plano de extensión de red proyectada en Villa Inflamable).

A su vez la falta de accesibilidad a servicios básicos lleva a los/as entrevistados/as a recurrir a la utilización de sustitutos de esos servicios (gas en garrafa²³, telefonía celular), lo que les implica incurrir en mayores costos y a un servicio de menor calidad. Ninguno de los/as entrevistados/as accedían al Programa Hogar (subsidio para quienes no acceden al servicio público de gas en red), la mayoría expresó no conocer el programa, mientras que una minoría no podía cumplir con los requisitos, no tenía tiempo para realizar el trámite, o le quedaba lejos la oficina.

En el caso de Villa Inflamable, a pesar de la judicialización en el marco del conflicto Riachuelo, no se han homogeneizado los servicios públicos en las distintas zonas del barrio, y no se ha avanzado significativamente en la cobertura del servicio más allá del polo industrial, este es un tema frecuente abordado en las mesas de participación social convocadas por Acumar en la que participan los residentes del barrio (Registro de observación participante 2017-feb 2018)

La totalidad de los que accedieron a servicios públicos como (agua, luz, transporte público, barrido, alumbrado público y limpieza) experimentaron un conflicto o más en las relaciones de consumo por la mala calidad del servicio, deficiencias y fallas en la prestación (cortes reiterados de luz y agua); errores en la facturación (cobros indebidos o tarifas excesivas o desproporcionadas); daños en otros bienes como consecuencia de la mala prestación (baja tensión); falta de frecuencia en la provisión del servicio de transporte público; también fue mencionada el problema de rotura de caños por empresa de obras tercerizadas para realizar extensión de servicios de agua de red y reiteradas caídas de postes de alumbrado público (por falta de mantenimiento e inversión en obras); dificultad de cumplir los planes de regularización de deuda; dificultad para cumplir con todos los requisitos que piden para acceder al servicio (Ver tabla 4)

En efecto, la totalidad de los que accedieron al servicio de agua tuvieron un conflicto con el servicio (12); la totalidad de los que accedieron al servicio de luz (18) tuvieron al menos un problema con el servicio (Ver tabla 4, Gráfico 6. Acceso a servicios domiciliarios). En dos casos se encontraron con obstáculos para cumplir con los requisitos que establece la empresa proveedora de luz para prestar el servicio (acreditar propiedad del inmueble o alquiler) (ID. 17, ID 18), a la fecha continúan sin la prestación regular del servicio.

²³El Ministerio de Energía determina el precio oficial del gas envasado o en garrafa (12 KG. \$222, 15 KG. 277 IVA incluido). Pero en el mercado se comercialice la garrafa a casi el doble del precio oficial según fuentes periodísticas. Disponibles https://tn.com.ar/economia/la-garrafa-de-gas-aumenta-39-y-el-precio-subsidiado-sube-casi-al-doble_837657

En el caso de los/as entrevistados no está garantizado adecuadamente el ejercicio del derecho al agua en los términos y extensión que señala el Barómetro de la deuda social *“un adecuado ejercicio del derecho al agua requiere de disponibilidad, calidad y accesibilidad”* (Barómetro de la Deuda Social, serie 2010-2016: 17)

La falta de acceso a servicios esenciales le trae aparejada según los distintos relatos consecuencias en la salud (diarreas frecuentes y problemas dermatológicos) por el ingreso a las viviendas de cloacas por rebasamiento de “lagunas”. (Tabla 2, Registro de Observación participante). Estudios realizados por el Barómetro de la deuda social (2016) en el que encontró que: “las personas residentes en villas o asentamientos quintuplican las chances de tener problemas de saneamiento respecto de sus pares en el espacio formal de nivel medio”(Barómetro de la Deuda Social, serie 2010-2016: 33)

El perfil de problemas coincide con los resultados encontrados por el Barómetro del consumidor (2012) en el que los mayores motivos de reclamos son: el incumplimiento parcial o total del servicio (62%), cobros indebidos (32%), diferencias en la facturación (31%), problemas con el aumento de tarifa o diferencia en el cobro de servicio de agua o luz.

ACIJ (2013) encontró que los encuestados que expresaron tener problemas legales el (68,82%) fue en relación a servicios públicos y el 23,73% el problema con el servicio público lo afectó bastante. Recientes estudios encontraron que el 24,5% de la población encuestada había tenido problemas con las relaciones de consumo y los problemas que puntuaron más alto fueron: problemas con la calidad del servicio con empresas de servicio -agua, gas, electricidad, tv, internet, telefonía, y celulares- (11,8%); problemas económicos con empresas de servicios (7,9%) (MDJYDH, 2017)

En relación a la calidad del servicio, se encontraron relatos en los que le atribuyen responsabilidad a la empresa, al estado, y/o a los “enganchados” por la mala calidad del servicio al que acceden, a su vez varios refieren a la situación diferencial como usuarios en la que se encuentran comparados con los servicios que reciben las empresas de la zona. Así expresan los/as entrevistados/as que:

(...) “ hace años que no realizan obras que tengan en cuenta las necesidades del barrio, sólo están al servicio de las empresas del polo -petroquímico-, si uno mira cómo se da la distribución del servicio eléctrico ve que el cableado está puesto sólo para las empresas, a nosotros nos ponen un poste de madera que se cae y a ellos de hormigón y un cableado

de calidad, el estado es responsable de lo que nos pasa, pero no le importamos y las empresas sólo quieren ganar dinero si alguien no las controla ellas siguen, las empresas jamás se quedan sin luz y agua, eso sólo nos pasa a nosotros, las líneas de alta tensión son para las empresas “ (ID 19), Ver registro fotográfico)

(...)“los problema con la luz, no son responsabilidad de la empresa, sino un problema de los enganchados (...) todo no es gratis; en verano se corta la luz por los enganchados; (...) cuando hay tormenta siempre se cae un poste porque no hay mantenimiento, hace años que los postes están destrozados, los postes de luz se mantienen porque Dios es grande. Hace tres años o más que se pide que cambien los postes sin ningún tipo de respuesta” (ID 1), (Ver también Registro Fotográfico, estado de postes de luz)

(...)“ que muchos vecinos tienen que engancharse, los obligan a engancharse (las empresas prestadoras), porque aunque quisieran pagar la luz no pueden, porque no llega a todos los sectores del barrio y con el agua pasa lo mismo, AYSA extiende los caños de agua, pero no hace las conexiones para la casa (conexión regular intradomiciliaria), entonces todos se conectan con mangueras (conexión irregular o no segura)”(ID. 2), (Ver también Registro Fotográfico)

Del relato de los/as entrevistados/as se señalan aspectos de acceso diferencial a servicios básicos que se da entre los residentes de villa inflamable y las empresas del polo petroquímico:

(...)“ellos siempre se quejan de nosotros, que no pagamos, que estamos enganchados, pero lo cierto es que los que reciben mejores servicios y los que nunca tienen problema de corte de luz, ni de agua, son las empresas. ¿Cómo se explica eso? ¿Cómo se explica que nosotros desde diciembre tenemos cortes de agua, que nos dan agua con cisterna y las empresas no tiene ningún problema?, ¿cómo se explica que todas las empresas tienen luz, aún las más nuevas y hay zonas del barrio que jamás le ponen ni el poste”(ID. 2, enojado, Registro de Observación).

(...)“ los primeros que tuvieron luz fueron las empresas, si miras el cableado de alta tensión sigue el camino de las empresas, nosotros no tenemos los mismos derechos que las empresas” (ID. 7, con enojo, Registro Observación) (Ver Registro fotográfico)

(...)“toda la obra nueva que hicieron el año pasado -de extensión de agua y asfalto- fue para las empresas que nos contaminan y no para el barrio, a los que siempre nos tocan el

*bolsillo es a nosotros, no sólo se enganchan los vecinos, también se enganchan las empresas y nadie controla” (ID.10 , con enojo e indignación-Registro de observación)
(Ver Registro fotográfico)*

Cabe destacar, que los resultados encontrados en relación a la accesibilidad de los servicios (percepción) es representativa de la situación general de accesibilidad a servicios públicos esenciales en la que se encuentra toda Villa Inflammable, en la que a pesar de la judicialización del conflicto ambiental, no ha logrado a la fecha la extensión de los servicios en paridad de condiciones a otras zonas del Municipio y a otras zonas del mismo barrio (la industrial) Registro de Observación participante, 2017-2018) situación que además se refleja en diferentes estudios (Merlinsky, 2013; EISAR; 2013;JICA,2001) en particular, en estudios sobre políticas de agua potable y saneamiento (Pereira, Molinas, 2013 en Merlinsky, 2013).

Por otro lado, el proceso de privatización de empresas estatales iniciado en los 90, trajo aparejado una mayor “inseguridad jurídica” para los usuarios de servicios públicos (que se expresaron con aumentos reales de tarifas, con una mayor deficiencia regulatoria de los organismos públicos, menor calidad y eficiencia de las prestaciones de servicios) (ARZA, 2002).

Se pudo identificar también los costos elevados que la no accesibilidad a servicios públicos propios genera en los/as entrevistados/as y el impacto en otros ámbitos. Así la falta de internet, computadora y mail -conectividad- incrementa la vulnerabilidad de los entrevistados en general y en particular en las relaciones de consumidor, constituyéndose en nudos críticos en el acceso a la justicia, ya que muchas de las formas de presentar quejas o reclamos ante organismos públicos están establecidas sólo por este medio (sin ventanilla de atención al cliente).

Según los/as entrevistados/as ninguna de las empresas proveedoras de internet y telefonía fija, ingresan en esta zona. Uno expresó: (...) “las empresas te dicen que es zona roja” (ID3). Sólo el 35% de los/as entrevistados/as acceden a internet por medio del celular (ID 3, 4, 6, 7, 8, 11, 12). En todos los casos señalados hicieron referencia a que quisieran tener internet y no pudieron porque las empresas no proveen ese servicio en el barrio para los vecinos.

La falta de internet es sustituida por sistema que provee la telefonía celular sistema prepago o por tarjeta (de mayor costo), se le dificulta acceder al sistema de abono mensual o pospago (menos costos) que requiere el uso de tarjeta de crédito o débito

Los servicios públicos a los que no acceden suelen ser reemplazados por otros servicios que acarrear mayores costos.

“a nosotros todo nos cuesta más” (ID 4)

“es más caro hablar por celular y es más lento conectarse a internet” (ID 8)

Se identificaron algunos nudos críticos en el acceso a la justicia en este aspecto, como por ejemplo el hecho de que no contar con telefonía fija les impide, restringe o limita por ejemplo poder utilizar las líneas gratuitas -0800- tanto de defensa del consumidor, como de otros organismos del Estado o empresas de servicios, como así también poder llamar a teléfonos de urgencias, ambulancias, prefectura, bomberos, policía -911-, en algunos casos por restricciones del mismo sistema prepago, o por la falta de señal en diferentes sectores del barrio -dificultad para establecer la llamada-; o por restricciones del mismo organismo -no concurren si no hay un teléfono fijo de referencia- (Registro de Observación participante, febrero -marzo 2018)

Algunos mencionaron que cuando intentan completar un formulario (registro de antecedentes penales, o formulario de reclamo del ENRE para artículos dañados) por medio del celular no pueden completarlo por no tener todo los programas (pdf) y por el tiempo y costo que demoran las descargas.

(...)“ no podes bajar archivos, es lento y muy caro, te consume todo los datos, además la conexión va y viene (se interrumpe)” (ID.11)

(...)“hacer una consulta por problemas con los servicios públicos te come todo el crédito, hay veces que te tienen con musiquita media hora, y no hay teléfono que aguante” (ID. 12)

(...)“quise bajar el formulario del ENRE para reclamar porque se me quemó el motor de la heladera por la baja tensión y no pude hacerlo con el celular, tengo que ir a un locutorio para poder bajar el formulario, completarlo, e imprimirlo” (ID.4)

Además en el caso de telefonía celular los principales problemas que tuvieron se encontraron vinculados con cobros indebidos (facturación de servicios no contratados, poca claridad en el cobro, cambios compulsivos de planes y problemas con el equipo de celular) (ID. 7,8,4).

El desconocimiento del derecho del consumidor agrava la situación frente a los servicios de telefonía celular, ya que están expuestos a mayores riesgos de cobros cuando menos intimidatorios por parte de empresas de cobro extrajudicial. Esta situación fue señalada por la mayoría de los que tienen celular y tuvieron que refinanciar una deuda (ID2) En el caso de Villa Inflamable todos los que accedieron a un servicio, tuvieron conflicto con éste.

(...)“ me llamaban a mi trabajo, me perseguían, me decían que me iban a embargar, tuve que ir y me salió más que el triple que lo que venía pagando” (ID 7)

(...)“ me mandaban cartas reclamando una deuda en nombre de la empresa de celular que no tenía, decían que eran abogados, que si no iba a perder todo, me trataron como cualquier cosa ”(ID 4)

(...)“después de todo lo que me hicieron, tuve que ir y pagar (...) no me dieron nada por lo que pagué (...) me atrase y me volvieron a llamar y me dijeron que iban a tener en cuenta lo que ya había pagado, así que volví a empezar con la deuda”. (ID 8)

Este relato coincide con el estudio realizado por el Barómetro del consumidor (2012) en el que encontró que se reportaron muchos casos de cobros compulsivos e intimidatorios por parte de empresas de refinanciación, estas empresas una vez que se radica la denuncia en defensa del consumidor desisten en la totalidad de los casos, y no presentan documentación que respalde la deuda.

Ninguno de los entrevistados/as accede a la compra de vehículos, ni posee seguros contratados, ni posee computadora, ni conectividad en su domicilio. La baja conflictividad se encuentra vinculada a la baja accesibilidad a éstos servicios.

Fue mencionado también que las tarifas de los servicios públicos les resulta muy desproporcionada en relación al ingreso familiar. Expresaron “son una estafa” (ID. 1), “cobran lo que quieren” (ID.2), “me cobran \$800 de barrido y limpieza y no tengo ni barrido ni limpieza, y yo cada vez cobro menos (ID.8). Arza (2002) señala que existen pocos estudios que analicen los efectos que los cambios tarifarios tienen sobre el gasto y el ingreso de los hogares, en su nivel de vida y en sus gastos de consumo. Esta autora, encontró efectos diferenciales que provocaron las privatizaciones sobre distintos estratos sociales; y analizó los impactos distributivos encontrando “ganadores y perdedores del proceso”.

Para el estudio de caso fue importante indagar sobre los servicios a los que accede la población, ya que ello permite dar cuenta y diferenciar situaciones en las que no tuvieron conflictos porque no accedieron directamente al servicio, ahora bien toda vez que accedieron a servicios como luz, agua, alumbrado público, y transporte público, tarjeta de crédito, se presentó un conflicto de índole jurídica.

Arza (2002) encontró que **persiste la desigualdad en el acceso a los servicios públicos entre los sectores más pobres y no se observa indicios de una tendencia “pro-pobre” en la extensión de la cobertura del servicio** (...) “esto refleja la falta de una política de expansión



de los servicios que se centren en su condición de

Foto 3. Distribución en bidones de agua para consumo, Puesto de agua, Sembrando Juntos de Claudia Espínola. Fecha: febrero de 2018

“servicios básicos” y garantice el acceso a los hogares más postergados de la sociedad” (...). “parece natural que las empresas prestadoras de los servicios públicos decidan concentrar las inversiones de extensión de redes allí donde los montos comprometidos sean menores y los beneficios futuros (en términos de niveles de facturación del servicio y de tasas de retorno de las inversiones) sean mayores”, dónde a su vez, se carece de políticas públicas que exijan a las empresas mejoras en las extensión y distribución de los servicios (Arza, 2002:41)

Teniendo en cuenta la importancia creciente que ha tenido internet en la vida de la sociedad y cómo ésta transformó los medios tradicionales de organización y participación, el déficit en el acceso a tecnología y servicios es considerado un problema relevante para los procesos de formación y socialización (Barómetro de la Deuda social, 2016: 68) En el caso en estudio dicho derecho no se encuentra garantizado y se encuentra estrechamente vinculado con el acceso a la información, como recurso y como derecho, asociado a contar con tecnologías pero también con el uso de la misma.

En la población bajo estudio se confirma una brecha digital, pues 65% no acceden a tecnología de la información y de la comunicación (internet, computadora) y sólo el 35% lo hace a través de un celular (Ver Gráfico 8). En los casos en estudios, incrementa el problema de acceso a la justicia de la población más vulnerable en términos socio-económicos, pues opera como nudo crítico en el acceso a la justicia.

En Argentina, si bien se ha reducido la brecha digital²⁴ aún persiste una significativa desigualdad en el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Así, el 38,2% de los hogares no accede a internet, y el 33% no acceden a una computadora (INDEC, Encuesta Nacional sobre el acceso y uso de tecnología de la información y la comunicación, 2015) en hogares y personas.

5. CONCLUSIONES:

Se analizaron las percepciones y conocimientos acerca del derecho al consumidor que tienen los/as usuarios/as de servicios públicos que residen en Villa Inflamable, los mecanismos para la resolución de conflictos que conocen y usan y las barreras que operan en el acceso a la justicia en términos de eficiencia, eficacia e información.

Así, el estudio de caso resultó relevante desde el punto de vista práctico pues permitió proporcionar información para identificar las principales barreras en el acceso a la justicia de los residentes de Villa Inflamable desde su propia perspectiva y entender cómo operan en el contexto concreto los nudos críticos de acceso a la justicia.

Se identificaron barreras de información que interactúan con otras barreras de eficacia y eficiencia que agravan la situación de vulnerabilidad social y económica de los usuarios de servicios públicos.

También el estudio permitió conocer algunas estrategias alternativas a las que recurren y que amplían el repertorio de acción, dando cuenta de que la mayoría confían más en estrategias no jurídicas para resolver los problemas vinculados a las relaciones de consumidor, que en la utilización de canales o mecanismos institucionalizados.

²⁴La brecha digital se entiende como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan tecnología de la información y comunicación (TIC) como una parte rutinaria de sus vidas diarias, y aquellas que no tienen acceso a las mismas o aunque las tenga no saben cómo utilizarlas.

Los resultados encontrados coinciden con similares estudios de percepción de necesidades jurídicas insatisfechas realizados por (ACIJ; 2013; ENAJ ATAJO, 2016; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, 2017) en cuanto a la presencia de barreras de acceso a la información, eficiencia y eficacia que experimentan la población vulnerable en términos socioeconómicos. Pero a su vez, el estudio permitió profundizar el análisis en contextos concretos y en una población específica.

Se pudieron constatar situaciones de indefensión provocadas tanto por el desconocimiento de los derechos, como por el desconocimiento de los mecanismos de protección y de acceso oportuno a las instancias formales o informales de defensa de sus derechos. Situación que se vió agravada en el caso de los/as migrantes que sienten temor o perciben como un mal mayor concurrir a organismos públicos (miedo a expulsión, evitar problemas).

Dentro de los principales hallazgos se encontró que una de las principales barreras que experimentan es la de información y educación legal: desconocimiento de alcance y contenido de los derechos del consumidor; desconocimiento de los organismos responsables y de los mecanismos dispuestos para hacer valer sus derechos. La educación para el consumo, a pesar del rango constitucional, aparece en este contexto como un derecho invisibilizado y de baja exigibilidad.

Se identificó que los procesos extrajudiciales y judiciales son percibidos como ineficaces para la resolución de los conflictos.

La totalidad de los entrevistados no acceden a los servicios públicos de telefonía fija, cloacas, gas de red, lo que implica mayores costos en la utilización de sustitutos de esos servicios (gas en garrafa, telefonía celular) y esto actúa como nudo crítico para la resolución de conflictos.

En todos los casos que accedieron a servicios públicos como (agua, luz, transporte público, barrido, alumbrado público y limpieza) experimentaron un conflicto o más en las relaciones de consumo por la mala calidad del servicio, deficiencias y fallas en la prestación (cortes reiterados de luz y agua); errores en la facturación (cobros indebidos o tarifas excesivas o desproporcionadas); daños en otros bienes como consecuencia de la mala prestación (baja tensión); falta de frecuencia en la provisión del servicio de transporte público; también fue mencionada el problema de rotura de caños por empresa de obras tercerizadas para que se encuentran realizando la extensión de servicios de agua de red y reiteradas caídas de postes

de alumbrado público (por falta de mantenimiento e inversión en obras). Sin embargo, 7 de 20 casos hicieron algo para intentar solucionarlo acudiendo al sistema formal.

En futuras líneas de investigación sería conveniente profundizar sobre aspectos vinculados a los impactos de las tarifas de los servicios públicos en la estructura de los hogares (capacidad de pago, ingreso total familiar, costo del servicio, inflación). Asimismo, podrían abordar aspectos de la extensión de los servicios públicos y la plusvalía social atento lo señalado en reiteradas entrevistas sobre el abordaje diferencial que se les da a los usuarios y a las empresas de la zona en la extensión de la cobertura y calidad de servicios públicos. Así también realizar estudios de las relaciones del consumidor en poblaciones no vulnerables en términos socioeconómicos, para establecer el grado de conocimiento de la estructura de derechos, los mecanismos y organismos en materia de defensa del consumidor.

Asimismo, sería conveniente estudiar y analizar el acceso a la justicia desde el punto de vista de los funcionarios con mandato en el acceso a la justicia.

Los resultados encontrados evidencia la necesidad de profundizar campañas de educación legal y acceso a la información (clara y comprensible para las personas concretas) en materia de derecho del consumidor, y difusión de las funciones de los organismos de defensa y contralor.

Se requiere de políticas públicas de protección activa de los consumidores y un estricto control de las empresas de prestación de servicios públicos esenciales.

Como señala Arza (2002) el acceso a servicios básicos es un derecho que debe ser respetado pues está estrechamente vinculado a otros derechos básicos como el derecho a la vida y a la salud y requiere que el Estado desarrolle con eficacia su papel de garante del bien público²⁵.

Finalmente, los resultados de este estudio no intentan generalizarse a poblaciones más amplias, están dirigidos a la comprensión profunda del fenómeno y contexto estudiado. De esta manera, los hallazgos permiten generar un insumo que enriquece la discusión de acceso a la justicia y permite generar material para una posible agenda de reformas. Los resultados

²⁵ La autora propone el control de la ejecución de políticas de expansión del acceso a servicios, sobretudo en hogares más pobres y geográficamente alejados que producen una función de costo-beneficio empresario negativo (...) lo que supone incluir en el cálculo micro de funciones costo-beneficio, otras variables como: la relevancia social del servicio (su importancia para la consecución de los derechos sociales básicos), la externalidades positivas de la expansión del acceso (salud y bienestar) y los impactos agregados de una tarificación razonable sobre la distribución de ingresos y los niveles de pobreza.

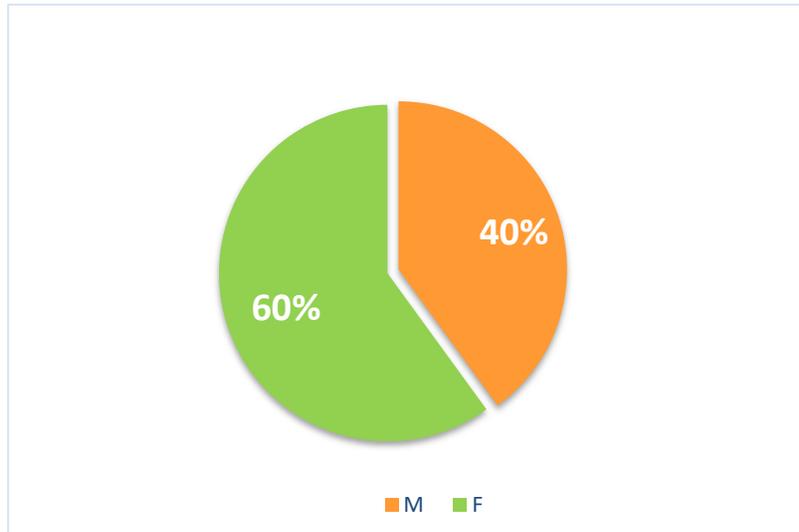
permiten dejar entrever la necesidad de contar con la presencia de dispositivos territoriales de acceso a la justicia en los barrios y fortalecer la educación legal, asegurar y garantizar el acceso a la información, como política promocional y preventiva del Estado. Teniendo en cuenta que el punto de partida de la exigibilidad de los derechos lo constituye el conocimiento de los mismos.

Así, el acceso a la información, y el conocimiento de la estructura de derechos es condición fundamental para que los ciudadanos puedan decidir. Por el contrario, el desconocimiento de la estructura de derechos garantizados por el sistema jurídico y de sus procedimientos, de los mecanismos y de los organismos responsables y la falta de respuesta, obstaculizan el acceso a la justicia y socava la confianza en las instituciones, generando ciudadanos de baja intensidad.

Desde las organizaciones de la sociedad civil es fundamental intervenir en pos de desencadenar procesos de empoderamiento para que las comunidades puedan “conocer, usar, y transformar el derecho”, tratando por medio de la educación legal de suprimir o reducir la asimetría en la que se encuentran los usuarios de servicios públicos frente a las empresas prestadoras y al propio Estado.

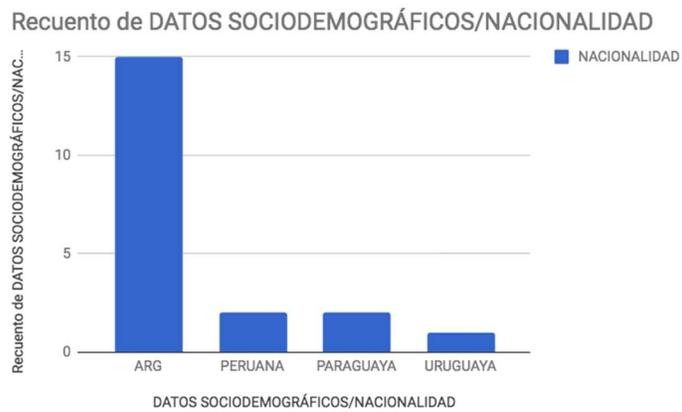
ANEXOS I: GRÁFICOS

Gráfico 1. Datos sociodemográficos, Distribución por sexo.



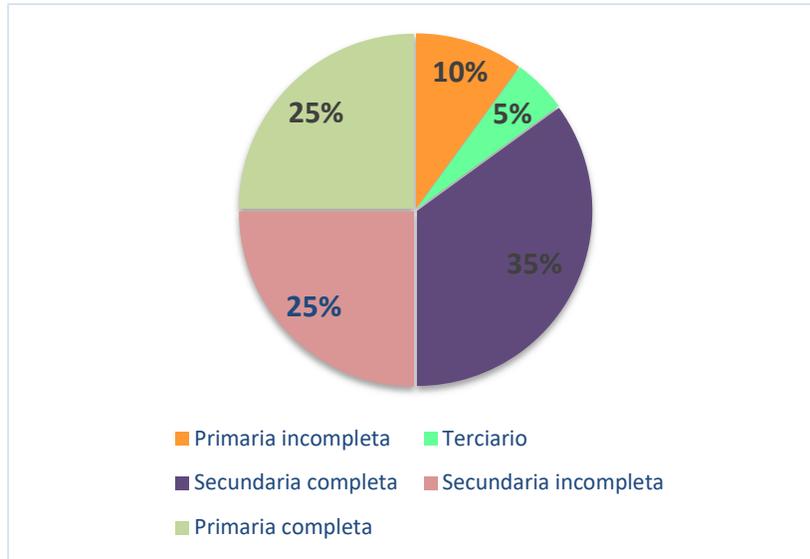
Fuente: elaboración propia. ACIJ, 2018.

Gráfico 2. Datos sociodemográficos, nacionalidad, ACIJ, 2018



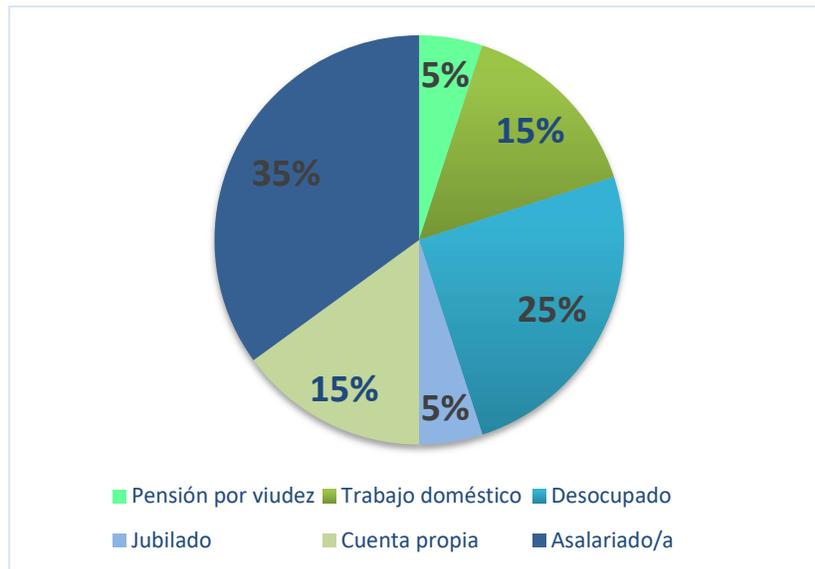
Fuente: elaboración propia. ACIJ, 2018.

Gráfico 3. Datos sociodemográficos, Máximo Nivel educativo alcanzado.



Fuente: Elaboración propia. ACIJ, 2018.

Gráfico 4. Datos sociodemográficos, Condición de Actividad



Fuente: Elaboración propia. ACIJ, 2018.

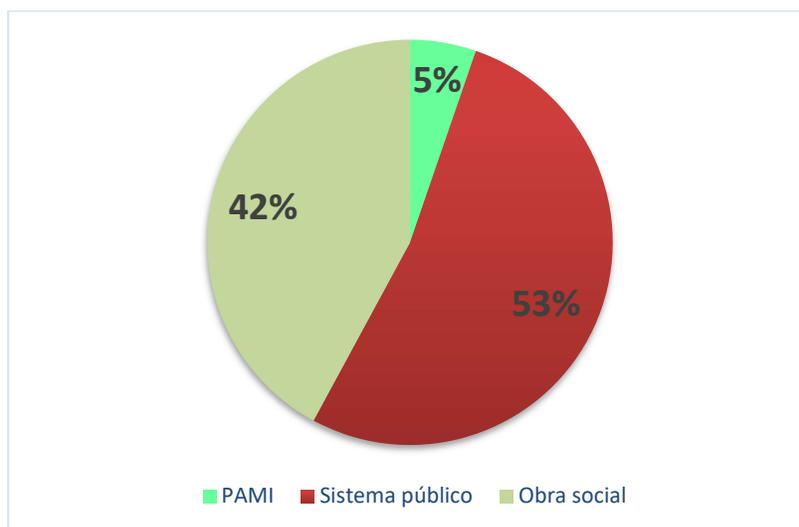
Instituto Nacional de estadísticas y Censos (INDEC)

Se considera **asalariado** a toda persona que trabaja en relación de dependencia, es decir que las formas y condiciones organizativas de la producción le son dadas y también los instrumentos instalaciones o maquinarias, aportando ellos su trabajo personal.

Desocupados está conformado por todas aquellas personas que sin tener trabajo se encuentren disponibles para trabajar y han buscado activamente una ocupación en un período de referencia determinado.

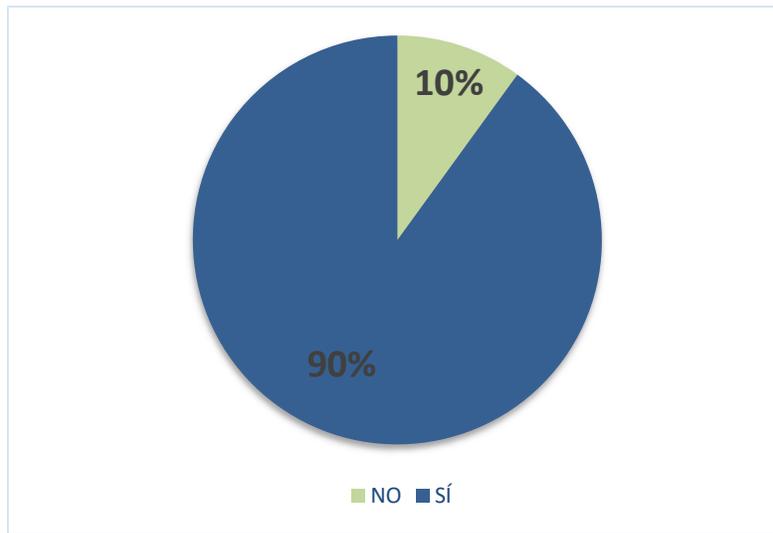
Trabajadores por **cuenta propia** son aquellos que desarrollan su actividad utilizando para ello sólo su propio trabajo personal, es decir que no emplean personal asalariado y usan sus propias maquinarias, instalaciones o instrumental.

Gráfico 5. Datos sociodemográficos, Otros servicios contratados, cobertura de salud.



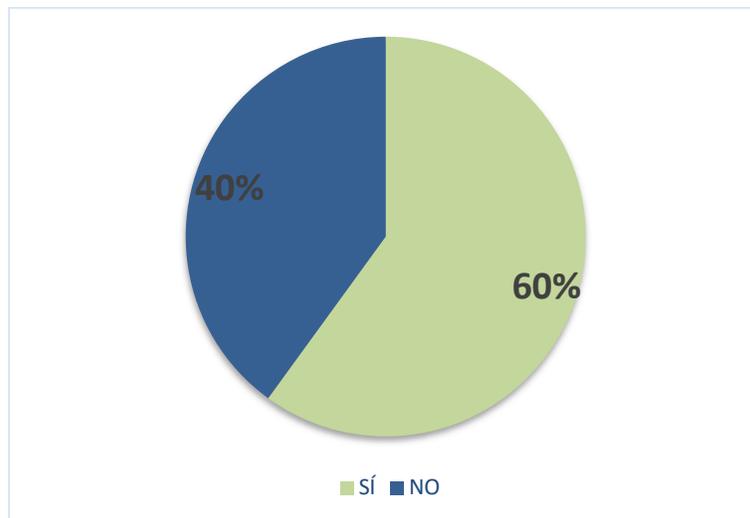
Fuente: Elaboración propia.ACIJ, 2018.

Gráfico 6. Acceso a servicios públicos, servicio de electricidad.



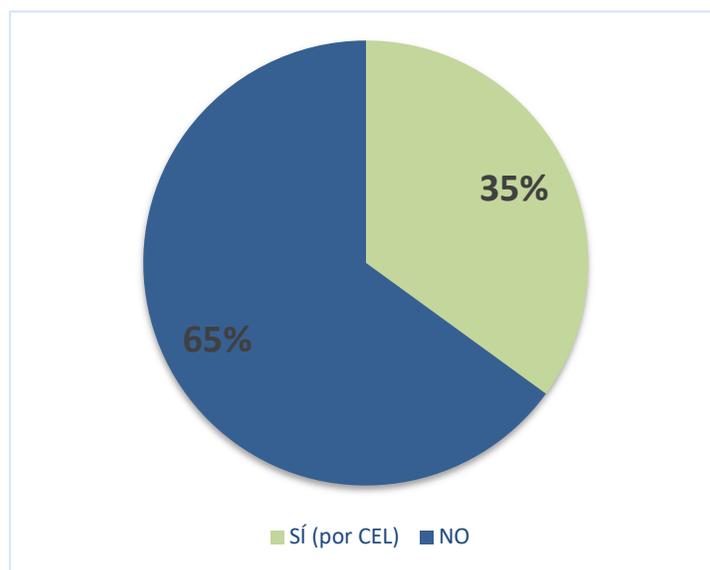
Fuente: Elaboración propia. ACIJ, 2018.

Gráfico 7. Acceso a servicio público de agua de red.



Fuente: elaboración propia. ACIJ, 2018.

Gráfico 8: Acceso a TIC.



Fuente: elaboración propia. ACIJ, 2018

Se utilizaron los criterios de la ENTIC -INDEC (2015)

Línea de telefonía fija: comprende el número telefónico residencial, independientemente de la cantidad de aparatos de telefonía. Línea de telefonía móvil: comprende número telefónico celular activo, en uso. Abarca el número telefónico, independientemente de la cantidad de aparatos de telefonía.

Computadora: refiere al equipo de computación en el hogar, incluyendo computadoras de escritorio y portátiles (notebook y netbook), así como tabletas electrónicas en condiciones de uso. En este caso se excluyen otros dispositivos como agendas digitales personales; equipos que reúnen algunas de las funcionalidades de las computadoras, como teléfonos móviles, consolas de juegos o aparatos de televisión inteligentes.

Internet: comprende la red informática mundial de acceso a servicios de información, comunicación, producción y transferencia de contenidos incluyendo web (WWW), no incluye redes internas de computadoras o intranets. Remite al acceso a Internet en el hogar, pudiendo ser éste a través de una red fija o móvil. Incluye el acceso a través de distintos equipos o aparatos (computadora de escritorio o portátil, tabletas, telefonía móvil, consolas de juego, modem USB).

ANEXO II. TABLAS

Tabla 1. Datos Sociodemográficos de los/as entrevistadas, Villa Inflamable, 2018, ACIJ

ID.	ED AD	SEXO	NACIONALIDAD	TIEMPO DE RESIDENCIA EN EL BARRIO (cantidad de años)	MÁXIMO NIVEL EDUCATIVO ALCANZADO	CANTIDAD DE PERSONAS QUE HABITAN LA VIVIENDA	TOTAL INGRESO FAMILIAR	PERSONAS A CARGO	CONDICIÓN DE ACTIVIDAD
1	67	F	ARG	20	SECUNDARIA INCOMPLETA	2	15000	1	JUBILADA/O
2	39	M	ARG	20	PRIMARIA COMPLETA	4	8.496	2	CUENTA PROPIA
3	40	M	ARG	20	SECUNDARIA INCOMPLETA	5	19000	4	ASALARIADO/A
4	23	F	ARG	3	SECUNDARIA COMPLETA	2	7000	0	CUENTA PROPIA
5	21	F	ARG	1	SECUNDARIA INCOMPLETA	2	1200	1	DESOCUPADA/O
6	49	F	ARG	49	PRIMARIA COMPLETA	2	9000	0	TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO
7	37	M	EXTRANJERO PERUANO	6	TERCIARIO	4	19000	3	ASALARIADO/A
8	33	M	ARG	2	PRIMARIA COMPLETA	5	21000	4	ASALARIADO/A
9	64	M	ARG	27	PRIMARIA INCOMPLETA	2	17000	0	ASALARIADO/A
10	33	M	ARG	2	SECUNDARIA COMPLETA	2	19000	0	ASALARIADO/A
11	39	F	EXTRANJERO PARAGUAYO	15	SECUNDARIA INCOMPLETA	6	6000	5	DESOCUPADA/O
12	28	F	EXTRANJERA. PARAGUAYA	5	SECUNDARIA COMPLETA	2	4500	0	DESOCUPADA
13	51	F	EXTRANJERA- PERUANA	2	SECUNDARIA COMPLETA	2	8500	0	TRABAJO DOMÉSTICO NO

									REMUNERADO
14	61	F	ARG	54	PRIMARIA INCOMPLETA	2	2800	0	DESOCUPADA/O
15	70	M	EXTRANJERO.URUGUAYO	35	SECUNDARIA INCOMPLETA	1	6000	0	CUENTA PROPIA
16	63	M	ARG	20	SECUNDARIA COMPLETA	3	7000	0	DESOCUPADA/O
17	33	F	ARG	13	SECUNDARIA COMPLETA	2	3500	0	TRABAJO DOMÉSTICO NO REMUNERADO
18	53	F	ARG	9	PRIMARIA COMPLETA	4	19000	4	ASALARIADO/A
19	49	F	ARG	2	SECUNDARIA COMPLETA	3	17.500	0	ASALARIADO/A
20	66	F	ARG	32	PRIMARIA COMPLETA	2	9.000	0	PENSIÓN POR VIUDEZ

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Servicios públicos a los que acceden los/as entrevistados/as, Villa Inflamable, 2018, ACIJ

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS CON LOS QUE CUENTA									
ID.	SERVICIO DE ELECTRICIDAD	AGUA SEGURA (ACCESO A RED PÚBLICA)	SERVICIO DE CLOACA	UTILIZA GAS DE RED	TELEFONÍA FIJA	UTILIZA TRANSPORTE PÚBLICO	CELULAR	CONECTIVIDAD (COMPUTADORA, MAIL, INTERNET)	TARIFA SOCIAL /DESCUENTOS /SUBSIDIOS EN EL SERVICIO
1	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
2	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
3	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI (POR CEL.)	NO
4	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI (POR CEL.)	NO
5	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
6	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI (POR CEL.)	NO
7	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI (POR CEL.)	NO
8	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI (POR CEL.)	NO
9	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
10	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
11	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI (POR CEL.)	NO
12	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO
13	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
14	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
15	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
16	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
17	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
18	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
19	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
20	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

TABLA 3. OTROS SERVICIOS O CONSUMOS A LOS QUE ACCEDEN LOS ENTREVISTADOS/AS, VILLA INFLAMABLE, 2018. ACIJ

OTROS SERVICIOS O CONSUMOS				
ID.	TIENE AUTO	SEGUROS CONTRATADOS	TIPO DE COBERTURA DE SALUD	TIENE TARJETA DE CRÉDITO
1	NO	NO	OBRA SOCIAL	NO
2	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	SI
3	NO	NO	OBRA SOCIAL	SI
4	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
5	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
6	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
7	NO	NO	OBRA SOCIAL	SI
8	NO	NO	OBRA SOCIAL	SI
9	NO	NO	OBRA SOCIAL	NO
10	NO	NO	OBRA SOCIAL	NO
11	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
12	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
13	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
14	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
15	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
16	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
17	NO	NO	SISTEMA PÚBLICO	NO
18	NO	NO	OBRA SOCIAL	NO
19	NO	NO	OBRA SOCIAL	NO
20	NO	NO	PAMI	NO

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

TABLA 4. NECESIDADES LEGALES INSATISFECHAS, AFECTACIÓN DE DERECHOS EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS, 2018

TIPO DE PROBLEMA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SERVICIO PÚBLICO DE LUZ (calidad del servicio, falta o irregular suministro, problemas de facturación, daños en otros bienes)	18	90%
SERVICIO PÚBLICO DE AGUA (calidad del servicio, falta o irregular provisión de agua, problemas de facturación, rotura de caños o de veredas)	12	60%
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE (frecuencia, interrupción del servicio o no ingreso, interrupción del servicio y falta de ingreso)	20	100%
BARRIDO, ALUMBRADO Y LIMPIEZA (mala calidad del servicio, falta de frecuencia, caída de postes, falta de prestación del servicio, problemas de facturación)	3	15%
PROBLEMA DE ACCESO AL SERVICIO PÚBLICO POR FALTA DE REQUISITOS	2	10%

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA²⁶.

²⁶ Las elecciones de problemas fueron múltiples pudiendo una misma persona presentar más de un conflicto en relación a los servicios públicos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ACIJ (2012): Villa Inflamable. Dónde comenzó el caso “Mendoza” los derechos siguen esperando. Disponible en <http://acij.org.ar/wp-content/uploads/2012/12/Villa-Inflamable-Informe-Final-optimizado.pdf>
- Agencias territoriales de acceso a la justicia (2017). Experiencias de abordaje comunitario del Ministerio Público Fiscal, MPF. Dirección de acceso a la Justicia.
- Arza (2002). El impacto de las privatizaciones: el caso de los servicios públicos domiciliarios. FLACSO
- Abramovich, V.; CELS (2004): “Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo de América latina”, en: Documento de trabajo preparado para: derechos y desarrollo en América latina: una reunión de trabajo, Santiago de Chile, diciembre, 2004, p. 9-109.
- Barahona, M. (2006): Políticas públicas y combate a la pobreza y la exclusión social: hacia políticas públicas inclusivas.
- Bertaux, D. (1981): *Biography and Society: The Life Story Approach in the Social Sciences*. New York: Sage Publications.
- Boyatzis R (1998): *Transforming qualitative information. Thematic analysis and code development*. California Sage: Thousand Oaks.
- Braun V; Clarke, V. (2001): ‘Using thematic analysis in psychology.’ *Qualitative research in Psychology* 3. Edward Arnold Publishers; 77-101.
- Cáceres, P. (2003): ‘Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable.’ *Psicoperspectiva*, (2): 53-82.
- Chetty S. (1996): ‘The case study method for research in small- and médium - sized firms.’ *International small business journal*, vol. 5, octubre – diciembre.
- Delgado J, Gutiérrez J. (1995): Metodología y técnicas cualitativas en Ciencias Sociales, España, Síntesis.
- Duverger, M.(1981): *Métodos de las ciencias sociales*. Buenos Aires; Ariel.
- Eisenhardt, K. M. (1989): “Building Theories from Case Study Research.’ *Academy of Management Review*, 14 (4): 532-550.
- Encuesta Nacional sobre el acceso y uso de tecnología de la información y la comunicación (ENTIC, 2015) en hogares y personas. Disponible en: https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/entic_10_15.pdf
- Fernández Álvarez, H. (1988): *Fundamentos de un modelo integrativo en psicoterapia*. Cap 6. Carácter constructivo de la experiencia psicológica. Buenos Aires: Paidós.
- Glaser, B; Strauss, A. (1976): *The discovery of grounded theory: strategies for quialitative research*. New YorK: Aldine de Gruyter.
- Goetz, JP; Lecompte, MD. (1988): *Etnografía y diseño cualitativo en Investigación educativa*. Madrid: Editorial Morata. 1988.

- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado C; Baptista L. (2014): *Metodología de la investigación*, 6ta edición, Mc Graw Hill Education, Interamericana Editores, SA de CV, México.
- Tonón de Toscano, G. (2009). *Reflexiones Latinoamericanas sobre investigación cualitativa. La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación*. San Justo. Prometeo – UNLAM; 56-75.
- Valles, M. (1997): *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis S.A.
- Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos, IPPDH Mercosur, (“Producción y acceso a la información e indicadores de derechos humanos”, 2014,p. 1-21.
- Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos, IPPDH Mercosur, Ganar Derechos “Lineamientos para la formulación de políticas públicas basadas en derechos”, 2014.
- Merlinsky, G. (2013). Cartografía del conflicto ambiental en Argentina, (comp.) CICCUS, Buenos Aires.
- ONU-Hábitat (2012). *Estado actual de las ciudades de América Latina y el Caribe 2012. Rumbo a una nueva transición urbana*, Brasil/Nairobi, agosto de 2012, p. 44, disponible en: <http://www.unhabitat.org/pmss/listItemDetails.aspx?publicationID=3380>
- Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires, Consejo de la Magistratura (2014). Informe sobre la percepción de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires respecto de los niveles de acceso a la Justicia. Disponible en: <http://jusbaresabierto.gob.ar/estadisticas/2119/>