

Trenes en llamas. La disconformidad social entre los usuarios del sistema público de transporte ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires.

Julián Rebón.

Cita:

Julián Rebón (2009). *Trenes en llamas. La disconformidad social entre los usuarios del sistema público de transporte ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/1690>

Trenes en llamas

**La disconformidad social
entre los usuarios del sistema
público de transporte ferroviario
del área metropolitana de Buenos Aires.**

Julián Rebón

Gustavo Quintana

Verónica Pérez

Jorge Álvarez

Leandro Gamallo

Mariela Julia Hernández

Sebastián Tafuro

*Instituto de Investigaciones
Gino Germani
Universidad de Buenos Aires.*

En un contexto general de difusión de formatos directos de confrontación y, en particular, de marcada disconformidad social con la forma de provisión del servicio de transporte ferroviario, emergieron una serie de hechos que convocaron la atención de la prensa con diversas conceptualizaciones: “caos”, “furia”, “estallido” y “violencia” fueron algunas de ellas. Los episodios de violencia colectiva ocurridos en las estaciones de Haedo (noviembre de 2005), Constitución (mayo de 2007), y Castelar (septiembre de 2008), se destacan entre estos.

Dichos episodios nos convocan a interrogarnos: ¿Cuál es la recurrencia de este tipo de hechos? ¿En qué medida se conforman como repertorios legítimos de expresión de la

disconformidad? ¿Cuáles son sus secuencias de desarrollo y los contextos desencadenantes de los mismos? ¿Qué efectos inmediatos y mediatos generan sobre la provisión y organización social del servicio? ¿Qué rol ocupa la debilidad de los mecanismos institucionales para resolver las demandas? ¿Cuánto es potenciada por condiciones políticas que reducen los “costos” de la acción directa? ¿En qué medida expresan la presencia embrionaria de una cultura de la disconformidad que tiene a la acción directa como una de sus principales formatos de acción?

En la presente ponencia expondremos un avance exploratorio, de carácter descriptivo y analítico, sobre las formas de la disconformidad social que asumen un carácter de acción directa entre los usuarios del sistema público de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires, entre mediados de 2004 y fines del 2008.

En primer lugar, describiremos una forma recurrente de disconformidad social que ha tenido un fuerte impacto público¹ durante el período analizado: “los ataques de pasajeros”. Posteriormente, indagaremos de modo comparativo los tres hechos emblemáticos de ataques de usuarios anteriormente referidos. En esta dirección, abordaremos analíticamente su génesis, desarrollo y consecuencias.

Las formas de disconformidad social entre los usuarios de trenes

Durante el período en estudio, la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio del sistema público de transporte ferroviario de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires adquirió heterogéneas formas.² Desde el reclamo individual en el “libro de quejas” hasta episodios masivos de violencia, diversas formas expresaron activamente la tensión generada por el modo de prestación del servicio. El relevamiento de los hechos publicados por un diario de circulación nacional, nos permitió registrar 27 hechos de disconformidad durante el período: acciones judiciales, petitorios, cortes de vía, ataques de usuarios a manifestantes y ataques de usuarios a las empresas prestadoras del servicio³. Entre estos, más de la mitad -15 sobre un total de 27 hechos- corresponden a estos últimos y constituyen el foco de la presente ponencia.

Los *ataques de usuarios* refieren a ataques realizados a través de la destrucción de objetos y agresión a empleados en contextos de interrupción del servicio o importantes demoras. En los

¹ Utilizaremos la aparición de un hecho en la prensa como indicador de existencia de “impacto público”.

² El período inicia con la anulación de la Concesión a la empresa que gestionaba el San Martín el 23 de junio de 2004 y concluye con el año 2008. Es durante este período donde se desarrollan, generalizan y adquieren visibilidad pública los “ataques de usuarios”.

³ Nuestras entrevistas con informantes clave y análisis de otra documentación nos muestran la existencia de otras formas de acción no registrados por la prensa: reclamos ante las empresas y el ente regulador, actos, charlas y diversos petitorios. En ocasiones, la construcción de blogs expresan hechos de disconformidad que en simultáneo cumplen funciones organizativas y promotoras de la misma.

mismos no aparecen públicamente grupos organizados ni se formulan claramente demandas. Tampoco se interpela a la empresa en tanto tal, como institución, sólo se ataca a las mediaciones particulares de la misma, a los empleados y objetos de ella que se encuentran presentes en la situación. El ataque sobre los empleados tiene básicamente tres formas -que en muchos casos se combinan-: la agresión verbal, la agresión física directa con el uso del propio cuerpo y el lanzamiento de proyectiles (arroje de piedras y otros objetos contundentes disponibles en el espacio de ocurrencia). La destrucción de objetos tiene dos formas: una directa a través del uso del propio cuerpo, en ocasiones ayudados por palos u otros objetos; y otra mediada por el fuego: los incendios.

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

Los ataques presentan en su lógica de desarrollo dos formatos: simple y ampliado. En los primeros los destinatarios se reducen a cuerpos y cosas relacionados con la empresa; en cambio, en los segundos, los ataques se destinan también a otros sujetos intervinientes. En particular, ante la actuación de la policía, y en menor medida de los bomberos, estos pasan a ser destinatarios de las acciones. Ante los ataques a empleados y bienes de la empresa la policía interviene siendo enfrentada en su accionar por los usuarios. De este modo se produce una ampliación de la lógica de confrontación usuario-empresa inicial. Las diversas formas de acción que constituyen los “ataques” en muchas ocasiones, sobre todo en los hechos ampliados, se encuentra articulada a otros formatos y modalidades de acción como manifestaciones, cortes de vías, enfrentamientos, etc. .

Los ataques refieren a hechos espontáneos donde la lógica está centrada en expresar la disconformidad más que en obtener logros específicos con la acción. De hecho no hay formulación explícita de demandas que regulen la acción, ni un actor organizado que pueda plantearse como interlocutor a la empresa o autoridad.

El conjunto de atributos reseñados nos conducen a conceptualizar provisoriamente los hechos referidos como *Estallidos de disconformidad con atributos de hostilidad*. Representan estallidos en

tanto ocurren súbita y violentamente a posteriori de un hecho detonante. Por otra parte, representan hechos de disconformidad en cuanto expresan abierta y voluntariamente el disenso con una situación. Dicha disconformidad asume características particulares; la aparición de hostilidades. La disconformidad se transforma en bronca e ira que se expresa atacando a una personificación a la cual se atribuye la responsabilidad. Los niveles y la intensidad de la hostilidad varían entre los hechos: en algunos representan situaciones aisladas, mientras que en otros su desarrollo y generalización permite hablar de estallidos de hostilidad.⁴

A continuación analizaremos comparativamente en su génesis y desarrollo los hechos más emblemáticos de ataques de usuarios ocurridos durante el período: Haedo (1/11/2005) y Castelar (4/9/2008) en la ex-línea Sarmiento, y estación terminal de Constitución (15/5/2007) en la ex línea Roca.⁵

Los estallidos de disconformidad hostil: Haedo, Constitución y Castelar

Los tres episodios que analizamos en esta ponencia comparten -en líneas generales- un contexto general que conforma las condiciones estructurantes de los hechos, aunque cada caso tenga dinámicas particulares que sólo pueden ser entendidas a partir de los contextos precipitantes inmediatos. Pasemos a continuación a analizar las condiciones generales.

El primer elemento estructurante son las contradicciones generadas por las condiciones de organización y provisión del servicio público de ferrocarriles urbanos. El modo en que se organiza el sistema ferroviario configura diferentes posiciones estructurales que configuran distintas personificaciones (Empresa concesionaria, Secretaría de transporte, trabajadores de la empresa, usuarios, etc.) y potenciales intereses contradictorios entre las mismas. En lo que respecta a nuestro estudio vemos que los intereses de los usuarios se configuran en torno a la calidad del servicio. Dicho interés plantea contradicciones potenciales con las lógicas de otros actores -por ej. la empresa concesionaria y su lógica de maximización de la ganancia⁶-. El desarrollo contradictorio de

⁴ Con esta conceptualización nos interesa marcar una diferencia con la fuerte impronta psicológica del marco analítico de Smelser. Desde nuestra perspectiva lo central en la definición no es la existencia de una creencia hostil que como creencia generalizada sirve de base al comportamiento colectivo y a la que el autor atribuye una necesaria irracionalidad o carácter mágico, sino más bien la emergencia de hostilidades.

⁵ Se seleccionó estos tres episodios en función de su mayor magnitud y efectos resultantes. Para una descripción de cada uno de estos hechos puede consultarse los estudios de casos realizados por nuestro equipo (Gamallo y Tafuro, 2008; Quintana, 2008 y Hernández y Pérez, 2008).

⁶ A diferencia de otros servicios privatizados o concesionados, en el caso de los trenes urbanos la lógica de maximización de la ganancia desarrollada por los concesionarios privados no se centró en el ajuste permanente de los niveles tarifarios -si bien existen presiones al respecto- puesto que los mismos quedaron bajo la órbita del Ministerio de Economía. El modelo previsto para asegurar la adecuada provisión de estos servicios intentó vincular “servicios eficientes” con “tarifas adecuadas al nivel económico medio de los habitantes del área” y el “menor subsidio posible” para los operadores privados. En este esquema, se previó que la tarifa sería insuficiente para cubrir los costos globales

intereses plantea un terreno fértil para la emergencia del conflicto. Veamos a continuación la forma subjetiva en la que se expresa el interés de los usuarios.

La calidad del servicio prestado está en contradicción abierta con las expectativas sociales de los usuarios acerca de lo que debiera ser el mismo. De este modo, la forma que asume la prestación representa para los usuarios una privación relativa. En este sentido, la prestación del servicio ferroviario es evaluada negativamente por la población usuaria, presentando la calificación más negativa entre el conjunto del transporte público.⁷ Los pasajeros se sienten privados de un servicio que funcione correctamente. En nuestra encuesta a pasajeros de horarios pico de las dos líneas afectadas por estos hechos de disconformidad, en una escala de 1 a 10, el promedio de calificación del servicio fue de 3 puntos. Tan sólo un 7% de los encuestados calificó al servicio con una nota de 7 y/o más puntos⁸. La principal queja expresada por los encuestados fue la “impuntualidad y demora en el servicio”, referida por el 60%. Otras quejas fueron: “falta de higiene y mantenimiento”; “cortes del servicio”; “pocas frecuencias de trenes” y “la inseguridad”. Estos usuarios de horas pico utilizan básicamente el servicio por motivos laborales (85%), razón por la cual la mala prestación del servicio, en particular los cortes y demoras, tiene consecuencias negativas sobre su vida laboral -pérdida de jornales o presentismo, por ejemplo- que profundizan la disconformidad de los usuarios. Por otra parte, la mayoría de pasajeros de trenes -cerca del 60% según datos de INTRUPUBA⁹- utiliza el servicio en combinación con otros medios de transporte, teniendo viajes promedios relativamente prolongados -más de una hora de duración- en los cuales se realizan transbordos. Por esta razón una alteración en el servicio no influye sólo en el viaje en

del servicio incluidos los de inversión, explotación, y una “razonable rentabilidad”, de modo que el Estado se comprometía a proveer periódicamente a los concesionarios de un ingreso adicional en forma de subsidio siempre y cuando los mismos cumplieran con los acuerdos de inversión. Desde nuestra perspectiva, este esquema construyó condiciones favorables para la emergencia de hostilidades puesto que los concesionarios maximizaron sus ganancias recortando gastos operativos e incumpliendo las obras de inversión, lo que hubiera redundado en mejores niveles de calidad de los servicios prestados. La ley de emergencia ferroviaria, decretada en el año 2002, ha venido a legitimar esta lógica al relegar las pautas de calidad extinguiendo los estímulos para mejorar el servicio, de aquí que a diferencia de otros servicios públicos, la confrontación principal entre usuarios y concesionarios se desarrolle en torno a la calidad de la prestación y no alrededor de los niveles tarifarios.

⁷ A principios de 2007, una encuesta encargada por el Ente Regulador de los Servicios Públicos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires realizada sobre 1059 usuarios calificaba al servicio de trenes como el peor, seguido por el de colectivos, subtes y taxis, en ese orden. En el sondeo se les pidió a los usuarios que calificaran del 1 al 10 a los subtes, trenes, colectivos y taxis que atraviesan diariamente el área metropolitana. Las últimas en la lista fueron las líneas de ferrocarriles con un 4,2.

⁸ En la primera semana de junio de 2007, semanas después de los hechos de violencia de la Estación Terminal de Constitución, efectuamos una encuesta semi-estructurada a 460 usuarios del servicio metropolitano de ferrocarriles de las ex líneas Roca y Sarmiento, focalizada en la opinión ante los incidentes. El relevamiento se realizó en las cabeceras terminales de ambas líneas en el horario de mayor flujo de pasajeros. La muestra se distribuyó en cuotas por línea, sexo y edad. Dicha encuesta se va a utilizar como un acercamiento a la opinión de los usuarios sobre distintos aspectos durante el período. Dicha aproximación tiene la limitación metodológica de que toma como supuesto que la opinión de los usuarios es una invariante durante el período, supuesto que en algunos ítems es difícil de sostener. No obstante, dado que es el único dato con el cual contamos lo consideramos válido para los fines exploratorios del presente trabajo.

⁹ “Investigación sobre Transporte Urbano Público de Pasajeros” Secretaría de Transporte de la Nación <http://www.transporte.gov.ar/intrupuba/intrupuba.html>.

particular sino que altera toda la cadena de traslado provocando diversas complicaciones. En suma, el modo de provisión del servicio, crea una tensión estructural que se expresa en una situación generalizada de disconformidad social con la forma en la cual se viaja en el mismo.

Ahora bien, la existencia de disconformidad en torno a las condiciones de prestación del servicio, no es condición suficiente para que el mismo se exprese activamente en una acción colectiva que asuma la forma particular de ataques, conformando -en los casos analizados- verdaderos estallidos de hostilidad. Una serie de factores viabilizan que esta tensión origine hechos como los analizados.

Un primer núcleo de factores está compuesto por la ineficacia de mecanismos que podrían funcionar como formas amortiguadoras de dicha tensión o disconformidad.

Por una parte, existe una ausencia de canales institucionales considerados efectivos para expresar la disconformidad. Ante una supuesta conducta violatoria de la normativa del transporte, los usuarios tienen la posibilidad de presentar una denuncia ante la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT)¹⁰ o ante las empresas operadoras de los servicios regulados. No obstante, pese a la baja calificación que existe sobre el servicio, son escasos los encuestados que admitieron haber realizado reclamos formales ante la empresa. Casi un 70% de ellos no realizó alguna vez un reclamo. Al mismo tiempo, más del 70% no confía en que los entes reguladores de los servicios públicos sirvan para resolver los problemas de la gente. Dicho de otro modo, los canales existen pero parecen no ser considerados válidos o efectivos para canalizar las demandas.

Por otra parte, ante las situaciones de demora o corte del servicio no existen en la mayoría de los casos vías alternas equivalentes para ser utilizadas. El servicio de trenes es significativamente más barato y rápido que cualquier medio alternativo. Así, ante una interrupción del servicio el uso de transportes alternativos no logra desconcentrar rápida y eficientemente la congregación de usuarios. Su uso implica otra fuente de tensión. Para ciertos usuarios, por la duración y costo de estos medios, su utilización es prácticamente imposible.¹¹

Por último, la “información” brindada por la empresa, un factor que bien usado puede servir como amortiguador de situaciones de tensión, es calificada negativamente por los usuarios. Alrededor del 65% la consideran “mala” y sólo un 6,5% buena. Como puede verse en la crónica de

¹⁰ La denuncia ante la CNRT puede hacerse telefónicamente, por Internet, por carta, o personalmente dirigiéndose a la sede de la misma. Llamativamente, pese al grado de disconformidad con el servicio la CNRT en ningún momento colocó centros de recepción de denuncias en las principales terminales. Esto podría haber sido un modo de promover una canalización alterna de las tensiones emergentes. No obstante, una acción de este tipo, hipotéticamente, hubiera dejado a este organismo más expuesto a los hechos de disconformidad de los usuarios pudiendo convertirse en blanco de los mismos.

¹¹ La relativa ausencia de vías alternas es uno de los principales elementos diferenciales con otros servicios de transportes urbanos como subtes y colectivos que ayudan a entender por qué en estos servicios no se encuentra igual grado de desarrollo de este tipo de hechos.

los tres hechos, en todos existen situaciones de mala información que finalmente terminan incrementando las tensiones existentes. Por ejemplo, en el episodio de Constitución se avisa que va a salir un tren, lo cual produce un desplazamiento de los pasajeros de una formación a otra, destensando momentáneamente la situación; pero cuando esta última formación finalmente no sale, potencia la disconformidad coadyuvando al inicio de los incidentes.

La existencia de tensiones que no pueden ser controladas por factores amortiguadores no provoca de por sí la existencia de formas activas de disconformidad. Entre otros elementos, estas requieren que se perciba a una identidad como responsable de la situación. Dicho de otro modo el desarrollo del interés de los usuarios debe configurar un antagonista, permitiendo el desarrollo de una actitud hostil focalizada, elemento necesario para la emergencia del conflicto. En esta dirección, un elemento central que favorece la forma en que se canaliza la disconformidad es que existe una estructura de responsabilidad atribuida en la cual la empresa es representada entre los usuarios como la principal responsable de cómo se viaja. En términos formales la empresa es la encargada de gestionar el servicio, es el Estado Nacional a través de la CNRT -un ente autárquico perteneciente a la Secretaria de Transporte- quien debe controlar y fiscalizar el transporte. Pero más allá de esta estructura formal de atribución de responsabilidades, para el 65% de los pasajeros la principal responsable de los problemas del servicio es la empresa concesionaria. Sólo un 28% le asigna la responsabilidad al gobierno nacional. Esta atribución de responsabilidades favorece que sea la empresa la principal destinataria de los hechos de disconformidad de los usuarios.

Relacionada a esta estructura de responsabilidad otro factor que viabiliza la forma específica que asumen estos hechos es la estructura ecológica. En primer lugar, el servicio -sobre todo en sus “horas pico”- concentra alto número de pasajeros en espacios relativamente limitados -formaciones y estaciones-, en condiciones que hacen posible el contacto cara a cara, con lo cual la comunicación y articulación entre los pasajeros encuentra menores dificultades de ser realizada ante cualquier inconveniente. Más aún, las interrupciones y demoras que sirven de hechos precipitantes de los episodios analizados aumentan la masividad de esta concentración. Por otra parte, esta concentración se produce en condiciones de acceso directo a bienes y personas identificados simbólicamente por los usuarios como parte de la empresa. De este modo la identidad percibida como fuente de las tensiones, se encuentra accesible a la acción de los disconformes. Al concentrar individuos disconformes en contacto directo con quien es concebido como la fuente de esa disconformidad, se constituye una situación que potencia la posibilidad de configuración de una masa de ataque.

Otro elemento central es la existencia, en parte de los usuarios, de una predisposición cultural a la participación en formas de acción directa. En la Argentina reciente, particularmente a

partir de la crisis de comienzos del milenio, se desarrolló y generalizó entre la población la instrumentalización de formas de acción directa como modo de expresar el malestar social entre diferentes identidades sociales y para diferentes objetivos (Rebón, Antón: 2007; Cresto, Quintana y Rebón: 2008). En un contexto de crisis de las formas institucionales de procesamiento de la conflictividad se instala culturalmente en diversos sectores de la población una predisposición a la desobediencia anticipada a las mismas. Los pasajeros y usuarios de trenes no son ajenos a estas tendencias.

Como se desprende de la encuesta ya citada, frente a una desconfianza generalizada en la acción de diversas instituciones (gobierno, justicia, entes reguladores, partidos políticos, iglesia y sindicatos¹²) para resolver los problemas de los ciudadanos, más de la mitad de los encuestados considera a la autoorganización y reclamo de la gente una forma adecuada para resolver sus problemas.

Entre una parte importante de los encuestados existe cierta valoración positiva de la acción directa como forma de expresar la disconformidad en otros ámbitos como por ejemplo el laboral, donde más de un tercio admite como legítimas formas de acción directa como la toma y el paro por tiempo indeterminado. En el caso específico que abordamos es importante destacar la actitud de los usuarios frente al episodio de Constitución poco tiempo después de su ocurrencia. Estas actitudes no pueden ser transpuestas mecánicamente a los otros hechos ni a los momentos de ocurrencia de los mismos. No obstante, nos sirven como acercamiento exploratorio a ciertas dimensiones que pueden estar actuando en los mismos. Además, nos permiten inferir en qué medida los “ataques” se instalan en la caja de herramientas de protesta de los usuarios como un instrumento legítimo y efectivo para expresar la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio.

En primer lugar, debemos señalar una generalizada legitimidad con el motivo por el cual se iniciaron las protestas que derivaron en serios destrozos de la estación y en enfrentamientos con la Policía. Más del 80% señaló que compartía los motivos. Sin embargo, esta legitimidad no se traslada mecánicamente a la forma que los hechos asumen: el 68% no consideró legítima la forma en que se expresó la disconformidad frente a los problemas del servicio. Registremos no obstante que la aprobación de actos de violencia por casi un tercio de los encuestados es una proporción realmente importante. Tengamos en cuenta que en los tres hechos quienes participan de los mismos realizando actos de violencia representan una limitada minoría de los presentes.¹³ En tal sentido, se puede hipotetizar que la forma asume legitimidad más allá del grupo que efectivamente la ejercita.

¹² Ninguna de las instituciones mencionadas alcanza el 20% de opiniones positivas de nuestra encuesta.

¹³ Como señala Smelser (1995) esta es una característica recurrente de los estallidos hostiles.

Por último, a pesar de que no existe consenso con las formas de protesta empleadas, el 47% de los encuestados entendió que las mismas tienen cierta “efectividad” para resolver los problemas que afectan al servicio. Esta paradoja de que para muchos la forma sea efectiva pero no legítima, nos convoca a preguntarnos cuál es, entre otras condiciones que posibilitan este tipo de hechos, el umbral de tensión necesario para que se termine participando o apoyando de diversas maneras una acción que se considera útil aunque no correcta. Una pregunta analógica podría realizarse con aquellos que sólo comparten el motivo. En los hechos, por ejemplo el de Constitución, la mayoría de los presentes fluctúa entre ser espectador de los mismos, y legitimarlo por momentos con cantos y palmas.

Por último, la posibilidad de aparición de cualquier hecho de violencia ilegal guarda relación con la presencia y disposición por parte de las fuerzas de seguridad (Rude: 1978). Los espacios que atraviesan los conflictos no cuentan regularmente con fuerzas policiales preparados para detener o disuadir situaciones de violencia colectiva. Si bien suele existir presencia policial, o de fuerzas privadas legitimadas por el Estado para esta tarea, dicha presencia existe en función de prevenir y actuar frente a ciertos ilegalismos. En general, el control social del espacio está centrado en los mecanismos civilizatorios que llevan a que cada individuo autorregule su comportamiento en función de las normas. El comportamiento que vulnera las normas es obstaculizado básicamente por los mecanismos emotivos y racionales existentes en cada individuo, la amenaza del uso de la violencia por parte del estado sólo existe como reaseguro de los mismos¹⁴.

En el caso de una interrupción del servicio la policía suele quedar muy disminuida en términos numéricos frente a la alta concentración de usuarios, si los mecanismos de autocontención de la tensión fallan, esta fuerza queda en condiciones marcadamente desfavorables. En el episodio de Haedo, la existencia simultánea de una importante manifestación en Mar del Plata potenció esta situación, dado que en función de dicha movilización se trasladó un gran número de efectivos hacia allí, disponiéndose de menor cantidad para reprimir los incidentes.

Por otra parte, la existencia de una política selectiva y limitada del uso de la represión ante acciones de protesta por parte del gobierno -teniendo especial atención a la legitimidad social del uso de la fuerza- podría ser un elemento que favorecería la emergencia acciones. No obstante, los hechos de Haedo y Constitución muestran que un actuar represivo sin condiciones numéricas y de contexto adecuadas potencia los hechos más que detenerlos. Por ejemplo, en Constitución el intento de detención de un manifestante por un grupo reducido de policías conduce a la generalización de los incidentes produciéndose la quema parcial de la comisaría. Como veremos a

¹⁴ Como señala Elías, el proceso civilizatorio se desarrolla en paralelo al proceso de concentración monopólico de la violencia por el Estado. El uno no sería posible de ser garantizado sin el otro.

continuación todos los hechos terminan cuando la intervención policial se da de forma organizada y planificada, esperando el momento oportuno para actuar y apelando a cuerpos de seguridad especializados en la represión de acciones colectivas.

Un elemento central que articula a toda acción colectiva o de masas es cierto conjunto de creencias o representaciones con niveles importantes de generalización que sirvan de argamasa. En la acepción de Smelser (1995), éstas son el elemento base de toda acción colectiva teniendo la misma un carácter de creencia mágica. En nuestra perspectiva, nos parece central avanzar en conocer las representaciones y formas de conciencia que nutren la acción resultante sin atribuirles irracionalidad a priori. Por el contrario, los contenidos de “realidad” e “irrealidad” de las representaciones que nutren cada forma de acción deben ser investigados en cada caso específico. En nuestro caso, lamentablemente, carecemos de un registro etnográfico que nos permita conocer las creencias generalizadas que nutren la acción en cada etapa de los hechos. Mas aún, el que no se formulen explícitamente metas ni se objetiven diagnósticos de la situación obstaculiza avanzar en esta dirección. No obstante, como veremos, los tipos de blancos de los ataques, los testimonios de algunos participantes, los cantos de los manifestantes, y los datos de nuestra encuesta nos permiten hipotetizar la presencia de una serie de representaciones acerca de la situación que merecen ser estudiadas con mayor detalle:

1. El corte o la demora del servicio de transporte como “la gota que rebalsa el vaso”, como un momento en que se supera el umbral de lo tolerable en relación a las habituales malas condiciones de viaje.
2. La empresa es sentida y vivida como responsable de la situación.
3. El ataque y las demostraciones de disconformidad expresan la posibilidad de mostrar la bronca con la situación, para hacerse oír y/o para castigar a los responsables. Quienes se interpongan pretendiendo defender a la empresa pasarán también a ser destinatarios de la bronca de los manifestantes. Las acciones de la policía serán una nueva fuente de tensión que desencadenará nuevos ataques.

Pasemos a analizar brevemente la dinámica de los hechos. En primer lugar, analicemos los elementos que precipitan su inicio. Estos elementos son sólo precipitantes, es decir refuerzan algunos de los elementos generales previamente existentes provocando la emergencia de la acción. Dicho de otro modo, los factores precipitantes no pueden explicar de por sí los hechos; para avanzar en esta dirección necesariamente se requiere vincular a los mismos con los factores generales previamente reseñados.

Los tres hechos se generan en los horarios en los cuales hay mayor flujo de pasajeros. Además, estas bandas horarias tienen un flujo caracterizado por una mayor proporción de usuarios

que tienen al traslado “hogar-trabajo” y “trabajo-hogar” como motivo de su viaje. Los episodios se desencadenan a partir de demoras en el servicio y trenes que quedan interrumpidos -muchos de ellos en la vía lejos de las estaciones-. En los casos de Haedo y de Castelar se producen situaciones de pánico provocadas por la presencia de principios de incendio en las formaciones, en ambos casos las puertas demoran en abrirse provocando ataques de pánico entre los pasajeros¹⁵. En todos los casos existen problemas de información acerca de los desperfectos: la empresa no brinda información o la información brindada por la empresa se muestra falaz o errónea. Por ejemplo, se informa de la pronta partida de formaciones que luego no salen o que ya se encontraban previamente llenas de pasajeros provocando mayor indignación. Se producen aglomeraciones de pasajeros en las vías y/o estaciones. En suma, los elementos precipitantes concentran a los usuarios y, en simultáneo, acentúan la disconformidad con la prestación del servicio. Así, el primer usuario que acometa un hecho de violencia, contará con la disposición favorable o tolerante de muchos otros. Algunos de ellos se sumarán a los ataques.

La primera etapa se inicia con ataques focalizados sobre los objetos y personas identificadas con la empresa que se encuentran en el radio de acción de los manifestantes. En gran medida, el espacio concreto de desarrollo de los hechos incidirá en la dinámica de los mismos. En las estaciones de Haedo y Constitución la acción de los manifestantes choca rápidamente con la acción de actores institucionales que intervienen intentando controlar la situación: policías y bomberos. Esto produce que se amplíe el carácter de los ataques pasando éstos, a partir de su intervención, a ser destinatarios de la bronca de los manifestantes. En el caso particular de Constitución, el eje mismo del conflicto se trasladará cada vez más a una confrontación “manifestantes versus policía”. En cambio, en Castelar, dado que durante la primera etapa el radio de acción es una zona de vías sin presencia policial, la acción se reduce a la movilización hacia la estación atacando objetos de la empresa, trabajadores y elementos personales de estos que encuentran en su camino. Cuando arriban a la estación se producen saqueos y destrozos parciales en la misma.

Con posterioridad a los momentos iniciales de los ataques en cada hecho se desarrollarán distintas dinámicas.

En el caso de Haedo, el nivel de violencia inicial no encuentra acción policial significativa que lo enfrente o limite. Cuando arriba una presencia importante de efectivos –más de dos horas después de iniciado el hecho– los mismos conforman un dispositivo de contención del radio de acción a la espera de que disminuya la masividad pero permitiendo que durante cuatro horas

¹⁵ Según Smelser las situaciones de miedo-pánico en la medida que existan condiciones favorables son seguidas por estallidos hostiles. Aquellos que son definidos como responsables del “desastre” que da lugar al pánico se convertirán en los destinatarios de las hostilidades una vez que el pánico mengüe.

continúen al interior de dicho dispositivo los incidentes. La dilación de la situación conduce a una disminución de los manifestantes originales y a la incorporación de nuevos actores que encuentran en los hechos una estructura de oportunidad favorable para su acción. Se produce una hibridación en el elemento determinante del hecho, la disconformidad tiende a ser desplazada por la búsqueda de aprovechamiento de la oportunidad. Por una parte se registra la presencia de militantes de izquierda con el objeto de desarrollar políticamente el hecho. Por la otra, arriban habitantes de barrios carenciados con el objeto de realizar saqueos. La presencia de este elemento será central en la producción del saqueo generalizado y devastador de la estación. El estallido permanecerá limitado al interior del dispositivo policial, hasta cuando estos determinen cerrar el operativo y efectuar las detenciones correspondientes

En el caso de Constitución, el enfrentamiento con la infantería que intenta retomar el control de la estación marcará la dinámica del conflicto. De ahí en más los manifestantes concentran prácticamente todo su accionar en la policía siendo desplazada la empresa como eje del conflicto. En simultáneo con esto, se incorporan al hecho otros actores, como militantes políticos y chicos de la calle. Las condiciones de masividad del hecho no desaparecen hasta que en simultáneo al avance policial se reestablezca el servicio.

En el caso de Castelar, los hechos quedan limitados a la estación. La policía controla que no se expandan pero no interviene en los primeros momentos. Esta situación pareciera facilitar que -a diferencia de los otros casos- el nivel de violencia disminuya. En estas condiciones se produce un hecho original: se formula una demanda. Un grupo de manifestantes corta la vía impidiendo que salga un tren. Dicha formación había sido anunciada por la empresa para reestablecer el servicio. Pero el tren está lleno y muchos pasajeros no logran subir. Por otra parte, otros usuarios señalan que ya perdieron el día laboral. Cortan el servicio para quejarse de cómo se viaja y reclamar que se haga presente el vocero de la empresa para dialogar. Esta acción provoca algunos incidentes entre aquellos usuarios que quieren viajar y aquellos que quieren mantener el corte. Posteriormente, el arribo de la policía genera incidentes y nuevas acciones violentas por parte de los manifestantes. La policía se repliega y espera mayor presencia de efectivos y que disminuya la masividad de los manifestantes para intervenir. Una hora después, resistida con lanzamientos de piedras por parte de los manifestantes, la acción policial logra despejar la vía, efectuando algunas detenciones.

En suma, en los tres casos las dinámicas de los hechos alteran por varias horas el carácter social de los espacios involucrados: los hechos alteran significativamente los sistemas de autoridad y control social preestablecidos. La empresa dejará, por el tiempo que los mismos duren, de ser la fuente de autoridad de los espacios. Se producirán situaciones de “descontrol” – alteración de las relaciones normales y de los mecanismos de control social que las garantizan-. No obstante,

excepto en algunas situaciones, como el corte de Castelar, no se producen esbozos de controles alternativos del territorio. Los mismos pasan a ser espacios favorables para la autonomización grupal e individual, pero sin construir claramente formas de cooperación orgánicas que establezcan un control social organizado sobre el territorio. En todos los casos, la recuperación del espacio será producto de la acción represiva de la policía.

El desarrollo de los hechos muestra en líneas generales una dinámica de movilización espontánea y no coordinada. La configuración de masa activa que se constituye en los hechos encuentra su fuente en la masa en la cual se origina¹⁶. Los usuarios en los vagones, andenes y estaciones conforman una masa pasiva que es puesta en posibilidad de contacto directo entre sí por la forma en que se organiza el servicio. Cada individuo tiene como meta particular realizar el viaje, meta que lo reúne en determinados espacios con otros individuos con móviles semejantes. No obstante, realizar el viaje no presupone un nivel importante de intercambio e interacción con otros pasajeros. Por el contrario, cualquier análisis de las situaciones de estación o de viaje, registrará que en la mayoría de las situaciones los pasajeros tienden a una interacción nula entre sí o a interacciones de tipo competitivo, en especial por el espacio (Quintana: 2007). La masa desorganizada y caótica que se constituye es producto de la estructura del agrupamiento preexistente. Sin organización previa no puede conformarse otro tipo de movilización para la acción.

Una forma en la cual podría alcanzarse una dinámica de masa organizada es la actuación en la génesis y desarrollo de los episodios de una estructura organizativa externa que pueda otorgarle dirección y articulación a la masa. Mucho se ha discutido en cada uno de los hechos acerca de la espontaneidad o no de los mismos¹⁷. En los tres hechos aparece en la discusión pública la versión de que los mismos serían resultado de un sabotaje.

En los hechos que afectan a la empresa TBA, Haedo y Castelar, esta versión será sostenida por la empresa, por autoridades gubernamentales, algunos medios y en el último caso por organizaciones sindicales. Las acusaciones variarán de destinatario pero tenderán a endilgarse la responsabilidad de los hechos a grupos de izquierda y grupos de sindicalistas disidentes. Estos actores, serán los principales sustentadores en la arena pública, de la hipótesis de la espontaneidad. En algunos casos la misma será apoyada por medios de comunicación y autoridades locales. En el

16 Referimos con el concepto de masa a un agrupamiento de individuos cuya unidad le viene dada por el hecho de que estos se encuentran en una interacción tal que pueden reaccionar o reaccionan de una forma más o menos homogénea y simultánea, ante un estímulo común o según un interés compartido, sin llegar a organizarse.

¹⁷ Como muestra el sugerente trabajo de G. Rude (1978), atribuir e intentar reducir los estallidos y disturbios a conspiraciones no es un dato novedoso, hallándose presente, por ejemplo en los estallidos de la Francia pre-revolucionaria del siglo XVIII. Ayer y hoy, la atribución a la masa del carácter de una turba sin fines ni impulso propio, producto de la obra de agitadores, es un lugar común de la discusión pública. De este modo se procura el efecto funcional de deslegitimar la acción y obstaculizar la observabilidad de las condiciones que lo estructuran.

caso de Constitución, la versión del sabotaje será sostenida en soledad por la empresa¹⁸. Desde el gobierno hasta los principales medios sostendrán la espontaneidad de los hechos, contando tal hipótesis con un alto respaldo entre los usuarios¹⁹. Más allá de las acusaciones del sabotaje como el hecho desencadenante, debemos señalar que dichas versiones en ningún caso fueron corroboradas con posterioridad. En nuestro trabajo de campo, entre testigos de los hechos no se encontró apoyatura a dichas versiones. Esto por supuesto, no descarta que pudieron haber ocurrido dichos sabotajes pero su existencia queda por ser verificada. Por otra parte, aun habiendo existido en algún caso, el carácter de la movilización posterior asume todos los atributos de una movilización espontánea, súbita y desorganizada. Es decir, si hipotéticamente en algún caso la interrupción del servicio fue consecuencia directa de un sabotaje, esto sólo serviría como un factor precipitante más sin tener un rol central en las dinámicas de los ataques.

En los hechos se encuentran presentes diferentes tipos de participación que varían con el desarrollo de los episodios. Existe una “división del trabajo” que tiende a ser delineada socialmente. La gran mayoría fluctúa entre la observación y la aprobación de los hechos con palmas, gritos y cantos²⁰. Estos conjuntos son tan heterogéneos socialmente como lo son aquéllos que viajan en los horarios comprendidos por los hechos. En todos los casos son una minoría quienes participan directamente en los hechos de violencia²¹, en general se trata de hombres jóvenes y adolescentes de extracción humilde. En estos grupos, en ocasiones se conforma un grupo intermedio que participa más activamente de los hechos pero sin involucrarse plenamente en los hechos de violencia. En el corte en Castelar la participación es básicamente masculina pero no reduciéndose a jóvenes, integrándose al mismo también adultos de edades intermedias.

Por otra parte, en todos los hechos, en la primera etapa, se trata básicamente de pasajeros. No obstante, como ya señalamos en las fases derivadas, suelen participar otros sujetos que asisten al espacio especialmente para participar de los hechos o de las oportunidades que los mismos abren: activistas políticos, chicos de la calle y grupos de lumpenes.

¹⁸ Cuando se produjeron los incidentes en Constitución, el Gobierno nacional no apoyó el discurso de la concesionaria que redujo el hecho a una conspiración de activistas. Por el contrario, el Gobierno reconoció la responsabilidad de la empresa y le retiró la concesión a Transportes Metropolitanos S.A. En cambio, en los conflictos que afectan a la empresa Trenes de Buenos Aires, el gobierno instala la hipótesis del sabotaje y la planificación, no discutiendo ni criticando el servicio que brinda dicha empresa.

¹⁹ En nuestra encuesta a usuarios, en relación con el origen de los incidentes de Constitución y en oposición a la versión brindada por la empresa, casi un 60% señaló que fueron “fruto de la bronca de los usuarios”. Solamente un 24% compartió la opinión de la empresa, que sostenía que los hechos habían sido previamente planificados. En tanto la hipótesis de la planificación expresa una estrategia de deslegitimación de los hechos, el sostener la espontaneidad se vincula con la legitimación de los hechos. Así, la representación de espontaneidad del hecho se encuentra correlacionada positivamente con la anteriormente descripta variable de actitud frente al mismo.

²⁰ En los cantos se expresa la falta de demanda precisa de los manifestantes. Los mismos fluctúan básicamente entre el mero insulto –rítmicamente ejercitado- a la empresa o la policía y los cantos habituales contra esta última institución.

²¹ Que sean una minoría no debe llevar a desmerecer el hecho. Como señala Coser (1970), la violencia siempre implica altos costos de participación y su existencia señala graves problemas de funcionamiento de un ordenamiento social.

Los hechos tienen claramente una lógica vinculada a la disconformidad con las condiciones de provisión del transporte ferroviario. Se atacan objetos y cuerpos vinculados a la empresa, institución considerada la responsable central de la situación por los usuarios. En todos los casos, con posterioridad, en función del intento por reestablecer el orden por parte de la policía, ésta pasa a ser destinataria de la acción y en el caso de Constitución a convertirse en el eje central del conflicto. En sólo un caso la lógica del conflicto pareciera desdibujarse durante el desarrollo de los hechos expresando otras lógicas. Nos referimos al episodio de Haedo en el cual en el desarrollo del conflicto se atacan o saquean a actores no relacionados con el conflicto original, y donde se rebasa el espacio ferroviario como radio de acción, esparciéndose por calles aledañas.²²

Existe así una lógica inicial vinculada a la disconformidad con el servicio que estructura los hechos. No obstante, en las fases derivadas, esta lógica se amplía involucrando en la confrontación a las fuerzas de seguridad que intervienen para reestablecer el orden. A medida que los sucesos transcurren otros sujetos procuran participar de los hechos ya no nutridos por la tensión originaria sino por otras tensiones con los sujetos intervinientes, o sencillamente por la oportunidad favorable para realizar otras acciones. Se produce así, una hibridación de tensiones y, en simultáneo, una hibridación entre disconformidad y oportunidad como fuentes de la acción.²³

La lógica estructurante inicial está centrada en expresar la disconformidad más que en obtener logros específicos con la acción. De hecho no hay formulación explícita de demandas que regulen la acción ni un actor organizado que pueda plantearse como interlocutor a la empresa o autoridad, transformándose en hechos en los cuales es muy difícil establecer una salida negociada.

Este conjunto de características nos refieren a una forma de particular de estallido de hostilidad. La hostilidad se desarrolla sobre parte de los elementos estructurantes de la disconformidad. No se busca ningún objeto sustituto que permita relajar la tensión. El conflicto es

²² El saqueo de comercios pareciera estar indicándonos la presencia de sectores “lumpenizados” que aprovechan la estructura de oportunidad de zona liberada para robar. El corte de la avenida y los ataques con piedras a bancos pueden estar indicando la presencia de activistas políticos. Entre ambos actores toda una zona gris de interacciones potencialmente pueden haberse desarrollado.

²³ Smelser señala que es habitual en el ciclo de movilización de los estallidos hostiles esta heterogeneización de las motivaciones, en la medida en que el mismo se desarrolle: “Así pues, la hostilidad, como los otros estallidos que hemos analizado, puede dividirse para fines analíticos en una fase real y otra derivada. En la fase inicial o real, la hostilidad y su expresión se deben a la formación de condiciones específicas de tensión, factores precipitantes, etc. Pero una vez que se inician los estallidos hostiles se convierten en una señal de que se ha abierto una fisura en el orden social y de que la situación es propicia para la expresión de la hostilidad. En consecuencia, aparece una oleada de acciones hostiles, muchas de ellas motivadas por una hostilidad no relacionada con las condiciones que originaron el estallido inicial. Este efecto de “atracción”, en que los participantes aprovechan la presentación de un estallido constituye la fase derivada del estallido hostil”. (Smelser: 1995, p. 282.) Lamentablemente, Smelser reduce la fuente de las acciones a “tensiones” no detectando que en ocasiones las mismas son más resultados de aprovechar la oportunidad que de expresar una tensión o malestar en particular.

“real”, se da entre los actores de la contradicción²⁴. Sin embargo, tiene más como elemento central relajar la tensión, expresar la bronca, que procurar un cambio en el servicio. No emerge -excepto precaria y ocasionalmente- una racionalidad medio-fines de tipo instrumental. De hecho, el fin no está explicitado. En los hechos es una práctica expresiva que tiende a demostrar la disconformidad más que a producir su instrumentalización en la búsqueda de la transformación de la fuente de la misma.²⁵

Paradójicamente, estos hechos de disconformidad conducen en lo inmediato a un deterioro del servicio: los hechos ocasionan o prolongan su interrupción total. Por otra parte, la destrucción de elementos que hacen a la prestación del servicio afecta negativamente su funcionamiento.²⁶ Esta paradoja, apuntala la hipótesis de la irracionalidad de los hechos, o en el mejor de los casos, de su inutilidad. No obstante, si corremos la mirada a una escala de tiempo mayor, podemos ver que los mismos favorecen otras transformaciones, que en muchos casos tienden a ser ventajosas para los intereses de los usuarios.

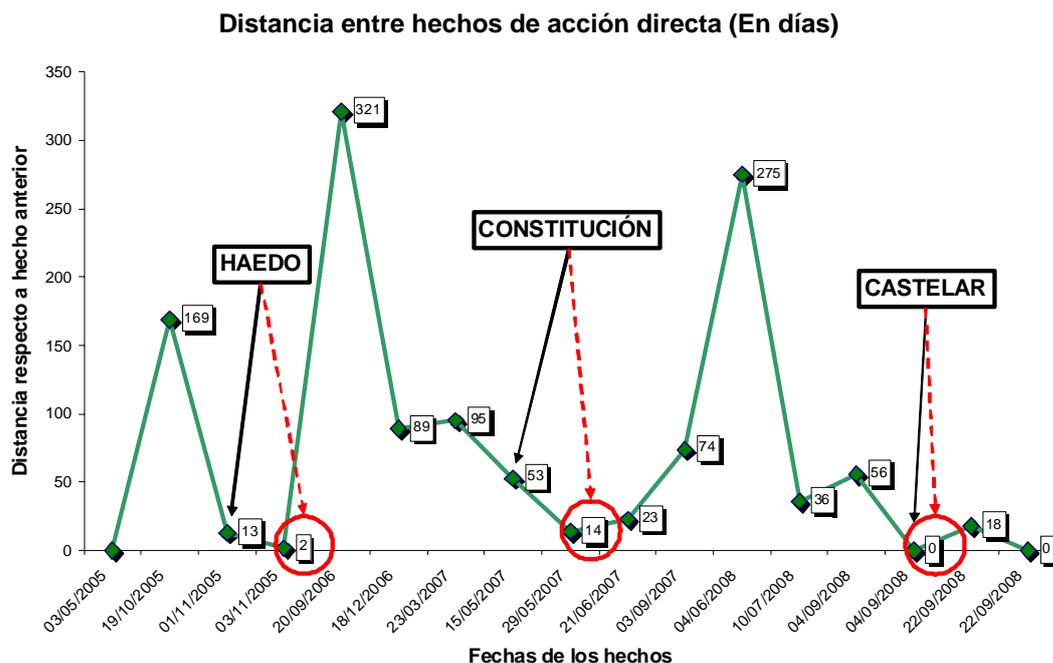
La instalación social

Cómo ya hemos mencionado, el análisis del registro de prensa de los hechos de disconformidad con las condiciones de prestación del servicio nos muestra un claro predominio de las formas de acción directa, y entre ellas, el predominio absoluto de los ataques de usuarios. La recurrencia a formas directas de confrontación, en particular una en el cual se recurre a hechos de violencia, pareciera promover el registro de la disconformidad por la prensa y, relacionado con este impacto mediático, su utilización por otros usuarios.

²⁴ Coser (1986) distingue entre conflictos reales e irreales. El conflicto real se caracteriza por presentar demandas específicas y buscar la satisfacción de las mismas a través de medios elegidos dirigidos al objeto frustrante. Por el contrario, el conflicto irreal se caracteriza por la necesidad de uno de los participantes de relajar toda la tensión, dirigiendo su acción hacia objetos sustitutos y no a los blancos frustrantes específicos.

²⁵ G. Marx (1970) analiza los distintos tipos de disturbios o estallidos mostrando la heterogeneidad en su composición. Con este objeto conforma una tipología según tengan como fuente una creencia generalizada y se planteen una instrumentalidad medios-fines. Desde el esquema de Marx, nuestro hecho podría ser categorizado como un hecho que se conforma con base a una creencia generalizada pero que no adquiere un carácter instrumental. No obstante, corresponde señalar que en la dinámica de los hechos existen desplazamientos hacia otros tipos de disturbios. Por ejemplo, en el caso del corte de Castelar o cuando se persigue la liberación de un detenido en Constitución, los hechos se acercan a revueltas basadas en creencias compartidas y con características instrumentales. En cambio, en otros momentos, por ejemplo en las últimas etapas de los hechos de Haedo, se acerca a formas en las cuales no hay creencias ni instrumentalización colectiva. En este último tipo de disturbio la base no es el malestar o tensión alguna sino el aprovechamiento de oportunidades.

²⁶ Piénsese, por ejemplo, la estación quemada para los usuarios de Haedo.



Después de cada uno de los hechos emblemáticos -Haedo, Constitución y Castelar²⁷- se producen distancias temporales de ocurrencia significativamente cortas con otros hechos del período: 2 días, 14 días y ningún día frente a los 77 días de promedio del período. En los últimos casos, la distancia es con formatos análogos de acción.

De este modo durante el período los ataques se irán transformando de una acción original improvisada por los usuarios ante una situación vivida con profunda disconformidad—acción directa pura- a un formato de acción crecientemente instalado en la caja de herramientas de lucha de los usuarios-pasajeros. Los hechos emblemáticos irán progresivamente instalando al ataque como el repertorio de acción para expresar la disconformidad con el servicio. “*Hagamos como en Haedo*”, “*Quememos todo*”, o simplemente mostrar amenazantemente a los empleados de la empresa un encendedor, serán frases y actos que aparecerán entre los usuarios ante situaciones análogas. El formateo tiende a delinear en la práctica un formato de acción: una configuración de acciones que produce la destrucción y/o quema de bienes administrados por la empresa y, en ocasiones, la agresión a sus empleados. No obstante, como se desprende de nuestro análisis, el carácter súbito y no planificado de los ataques le otorgará una gran dosis de originalidad en cada caso particular.

²⁷ Con posterioridad al inicio de los incidentes en Castelar y mientras los mismos continuaban su desarrollo, en la estación de Merlo un grupo de pasajeros prendieron fuego una formación que se encontraba parada en la estación, resultando incendiados siete vagones.

Por otra parte, cada uno de estos hechos es seguido por una mayor cantidad de notas del periódico sobre el servicio urbano de trenes. A continuación de cada hecho, en el mes posterior a su ocurrencia se incrementa marcadamente el promedio diario de notas, el mismo aumenta entre seis y veintidós veces. Durante cada uno de estos períodos el promedio diario fluctúa entre 0,6 y 1,5 notas por día, representando esta fluctuación una tendencia progresiva; así Haedo es el de menor impacto y el último, el de Castelar, el que más incrementa el promedio. La mayor cantidad de noticias no se restringen a los hechos de ataque en cuestión y sus resultantes, incorporan informaciones diversas acerca de las condiciones en las cuales se viaja, los subsidios al transporte, el anuncio de transformaciones en las condiciones de provisión del servicio, acciones judiciales referentes a los mismos, accidentes, editoriales refiriendo a la temática, entre otros. En otras palabras, en concomitancia con la ocurrencia de los hechos, se logra convertir en mediáticamente observable el tema del transporte ferroviario urbano de pasajeros, transformándolo en un problema social -es decir conceptualizado socialmente como tal- que es objeto de discusión e intervención pública por diferentes actores.

Cambios en las condiciones del servicio

La instalación pública de la forma en la cual se viaja y la emergencia de los ataques como repertorio de acción no son los únicos cambios asociados a los hechos analizados; toda una serie de modificaciones sobre distintas dimensiones de las condiciones de prestación del servicio ocurren con posterioridad a los hechos.

1. El control social y la prevención

Se registran cambios que apuntan a la prevención de acciones de disconformidad a partir de la generación de cambios en los dispositivos de control.

En los días posteriores a los episodios analizados, se tienden a flexibilizar los controles de entradas a los accesos. En ocasiones se efectúa una apertura total de molinetes. Esta táctica se va a emplear posteriormente en el subterráneo ante problemas de funcionamiento. Abrir los molinetes y no cobrar el pasaje será una forma de descomprimir la tensión emergente por las fallas en la prestación del servicio.

Por otra parte, también se produce un cambio en los dispositivos preventivos. Por ejemplo, a continuación de los hechos de Constitución nuestro registro de campo observó una nueva disposición de fuerzas de seguridad preventiva. También se incorporan mallas protectoras en las locomotoras para protección de los maquinistas (Quintana: 2008).

Como señalábamos, los hechos estudiados expresan fallas en los dispositivos civilizatorios del control social. En esta dirección, otra estrategia preventiva a seguir será fortalecer la amenaza del uso de la fuerza. Con posterioridad a Constitución se refuerza la cantidad de gendarmes en las estaciones. Los hechos de Castelar conducen a una acción gremial del sindicato La Fraternidad en reclamo de más cantidad de fuerzas de seguridad para prevenir agresiones de pasajeros²⁸. El gobierno aumenta la cantidad de policías en las estaciones, colocando personal de Gendarmería y de la Guardia de Infantería. De este modo, la acción de los usuarios favorece indirectamente – mediada por la acción de los sindicatos- un mayor despliegue de las fuerzas represivas.

Por último, otra medida preventiva es un incremento de la publicidad sobre las mejoras y seguridad en el servicio. (Quintana: 2008)

2. Mejoras e Inversiones

Con posterioridad a los hechos se realizan una serie de anuncios y realizaciones de inversiones y mejoras. Entre estas podemos señalar:

- Incorporación de nuevas formaciones y mejoramiento de las existentes.
- Realización de mejoras en vías.
- Incremento de frecuencia del servicio.
- Anuncio y licitación en diferentes ramales de diversas obras como remodelación de estaciones, electrificación y soterramiento de vías.
- Reasignación de partidas presupuestarias por parte del gobierno nacional con el destino de incrementar subsidios a las empresas concesionarias y mejorar la infraestructura ferroviaria.

3. Cambio en la gestión del servicio

Una semana después de los hechos de Constitución el gobierno anuncia la rescisión de los contratos de concesión de las líneas de trenes Roca y Belgrano Sur, ambas en manos de la empresa Transporte Metropolitano. Transitoriamente, la administración de ambos ramales quedará a cargo de la Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria, tal como sucede con la línea San Martín.

También poco después de los incidentes en dicha estación el gobierno envía al parlamento la ley de reorganización ferroviaria. La misma es aprobada en febrero de 2008. La norma prevé que la nueva administración tenga bajo su cargo "la infraestructura ferroviaria actual, la que se construya

²⁸ Una de las consecuencias de los ataques es la agudización de tensiones entre pasajeros y trabajadores. La forma de los hechos tiende a provocar un efecto regresivo en la posibilidad de construcción de solidaridades entre usuarios y trabajadores, al potenciar hostilidades. El siguiente ejemplo ilustra este acentuamiento de tensiones: poco después de reestablecerse el servicio luego de los incidentes en Castelar una formación queda detenida frente a los talleres cercanos a dicha estación. Los pasajeros insultan a los empleados de la empresa y estos se suben al tren "tomándose a golpes con los pasajeros" (Clarín último momento, 04/10/08).

en el futuro, su mantenimiento y la gestión de los sistemas de control de circulación de trenes". En el ejercicio de sus funciones, la Administración deberá "tener en cuenta la garantía del interés público, la satisfacción de las necesidades sociales, la seguridad de los usuarios y la eficacia global del sistema ferroviario". Además, se creará la Sociedad Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado que deberá prestar los "servicios de transporte ferroviario tanto de cargas como de pasajeros, incluyendo el mantenimiento del material rodante".

En suma, los episodios emblemáticos de ataques analizados no parecieran ser “neutros”, o peor aún “desfavorables” a los usuarios en sus resultantes. En primer lugar configuran para los usuarios un repertorio de acción que puede ser utilizado -o amenazarse con su uso- cuando las condiciones lo ameritan. Por otra parte, logran impactar mediáticamente. Aún cuando los hechos puedan ser representados negativamente por la prensa, convertirán en observables las condiciones acerca de cómo se viaja. En esta dirección, lograrán legitimar la necesidad de urgentes mejoras en el servicio. Los distintos anuncios de mejoras e inversiones expresarán este proceso de legitimación. En dicho clima social se realizarán algunos mejoramientos en la infraestructura ferroviaria que favorecerán a los pasajeros. Asociados a estos hechos aparecerán también cambios en la gestión del servicio como la rescisión del contrato de concesión del Roca y el Belgrano Sur o la sanción de una nueva ley ferroviaria. Estos últimos cambios, que hipotéticamente pueden tener efectos positivos para los pasajeros, presentan oportunidades favorables para otros actores como otras empresas que se hacen cargo de la gestión, o para el gobierno nacional que pasa a concentrar la gestión de la inversión en infraestructura. Otros cambios tienen un efecto neutro, ambivalente, o negativo para los usuarios. Por ejemplo, el reforzamiento de las fuerzas represivas, por una parte, si bien puede mejorar las condiciones de seguridad de los pasajeros, también sirve como un mecanismo obstaculizador para la expresión de la disconformidad.

Bibliografía:

- COSER, L. (1986), *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*, Amorrortu, Buenos Aires.
- CRESTO, J. QUINTANA, G. y REBÓN, J, (2008) *Representaciones de la acción directa entre los trabajadores asalariados*, Revista Argentina de Sociología N 6. Consejo Profesional de Sociología, Buenos Aires.
- ELÍAS, N. (1989) *El proceso de la civilización Investigaciones sociogenéticas y sicogenéticas*. México, FCE.
- GAMALLO L. Y TAFURO S. (2008) "Haedo 2005: Crónica de un estallido anunciado". V Jornadas de Sociología de la UNLP. CD-ROM.
- HERNÁNDEZ, M. Y PÉREZ V. (2008) "El estallido de Castelar" (Inédito)
- GARY, T. MARX, G. (1970) "Issueless Riots" The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, Vol. 391, No. 1, 21-33 (1970)
- PIAGET, J. (1983): *El criterio moral en el niño*. Barcelona, Editorial Fontanella.
- QUINTANA G. (2008) "La chispa. El malestar en el servicio de transporte de trenes" (Inédito)
- REBÓN, J.; ANTÓN, (2007) *Formas de lucha y construcción de ciudadanía: la acción directa en la Argentina reciente*. En Voces y letras insumisas: Reflexión sobre los movimientos populares en Latinoamérica. En L. Ocampo Banda y A. Chávez Ramírez. Aleph/Insumisos. Argentina.
- RUDE, G, (2009) *La multitud en la historia: los disturbios populares en Francia e Inglaterra, 1730-1848 siglo XXI*
- SMELSER, N. (1986), *Teoría del comportamiento colectivo*, FCE, México.