

En la ciudad de Buenos Aires, a los 23 días del mes de Agosto de 2021, se reúne el “Consejo Consultivo de los Usuarios” mediante plataforma Zoom, a fin de participar de la Asamblea Ordinaria, conforme la invitación oportunamente cursada a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores alcanzadas por la Resolución N° 175/2015.

Siendo las 11.15 horas, la Gerenta de Calidad y Prestación de Servicios, Dra. Mariana Isaurralde, da la bienvenida a las asociaciones presentes y presenta al equipo de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, compuesto por Sofía Bahl, Dr. Fernán de la Serna, Pedro Larralde, Eugenia De Vergilio y Daiana Herrera, quien es designada Secretaria de Actas y da comienzo al registro de asistencia.

Las asociaciones presentes son:

- ACUCC (Ana María Godoy)
- ACUDA (Ricardo Espinosa)
- ACyMA (Romina Pignataro)
- ADDUC (Rodolfo Gómez Leonardi)
- ADECEN (Oscar Gabriel Vargas)
- ADECUA (Sandra González)
- ADUC (Laura De Filippi)
- AUC (Nelson Veas Oyarzo)
- CESYAC (Diego Fontela)
- CODELCO (Natalia Martínez)
- CONSUMO CUIDADO (Nicolás Casas)
- CRUZADA CIVICA (Rocío Hijos)
- DEUCO (Pedro Bussetti)
- FEMUDECO (Inés Bienati)
- PROCURAR (Enrique Millan)
- UCA (Adriana Malek)
- UNADEC (Diego Cabeiro)
- USUARIOS Y CONSUMIDORES EN DEFENSA DE SUS DERECHOS (Ricardo Vago)

Posteriormente, la Dra. Isaurralde da comienzo al orden del día.

-Charla informativa sobre el marco normativo de reclamos contra los servicios de transporte automotor de pasajeros de jurisdicción nacional.

La Dra. Isaurralde hace una breve introducción sobre la reactivación del transporte de larga distancia, la vuelta a la presencialidad, el aumento de pasajeros en el transporte urbano e interurbano, que deriva en una mayor cantidad de reservas de pasajes gratuitos con credencial de Discapacidad e INCUCAI, lo que forma un contexto oportuno para brindar una breve charla informativa sobre algunas pautas que se necesitan para el ingreso de reclamos, teniendo en cuenta el aumento de consultas que fueron surgiendo en función del contexto mencionado.

Seguidamente, se pone a disposición de las Asociaciones para cualquier consulta que reciban de los ciudadanos, e indica que pueden enviarlas vía mail para luego poder profundizarlas en otras asambleas. Para finalizar informa que el Dr. Fernán de la Serna y el Lic. Pedro Larralde estarán a cargo de desarrollar los temas a tratar en el orden del día.

A continuación, le cede la palabra al Dr. Fernán de la Serna, quien comienza dando la bienvenida a todos los presentes en la asamblea. Solicita, antes de dar comienzo a la exposición, que se tenga en cuenta que la CNRT es un Organismo descentralizado de la Administración Central con la función de controlar el cumplimiento de la normativa vigente.

Luego, realiza la enumeración de los temas a desarrollar: Reglamento del Usuario, Régimen de Penalidades, Pautas para realizar denuncias o reclamos, Canales de comunicación, Problemáticas de personas con Certificado Único de Discapacidad y certificado INCUCAI en cuanto a pasaje no emitido y servicios no cargados, y otros temas varios por los cuales ingresan consultas o reclamos como ser pérdida de equipaje, traslado de menores, etc.

Seguidamente, informa los canales de comunicación para canalizar reclamos o consultas: telefónicamente 0800-CNRT de lunes a viernes de 08 a 20hs, de forma presencial en el Centro de Atención al Ciudadano ubicado en Maipú 88 o en la Oficina 0 de la estación terminal de ómnibus de Retiro, o bien, vía web en la página del Organismo. Expresa que toda denuncia o reclamo se encuentra unificado y registrado en el Sistema de Atención al Ciudadano desde donde se comienza a dar tramitación a dichos reclamos o consultas.

Respecto a los plazos menciona la Disposición CNRT N° 101/2019 que establece para las denuncias genéricas, salvo las excepciones, un plazo de 30 días para dar respuesta, donde el Organismo interviene en segunda instancia. La primera instancia se encuentra entre el usuario que realiza la denuncia y la empresa. Luego explica que desde la Gerencia de Calidad se trabaja sobre el aporte de pruebas necesarias para la correcta tramitación del reclamo, que de corresponder, la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos aplicará la sanción correspondiente.

No obstante, las pruebas aportadas, informa que la empresa tiene la obligación de dar una respuesta; si no lo hace, comete la infracción de “Incumplimiento de Respuesta” la cual genera una sanción.

A continuación, el Dr. Fernán de la Serna le sede la palabra al Lic. Pedro Larralde, quien brindará la información sobre algunas pautas y requisitos para la realización de reclamos que se encuentran en la página web del organismo.

Toma la palabra el Lic. Pedro Larralde quien saluda a todos los presentes en la Asamblea y agradece su participación. Seguidamente, comienza a compartir pantalla y expone que en la página web CNRT, sección pasajeros, opción denunciar servicios de transporte, se explica el marco normativo, la forma de presentar el reclamo, los canales de atención que tiene el organismo y también tablas informativas con los motivos de denuncias y los elementos probatorios requeridos para cada tipo de servicio de transporte.

El Lic. Larralde muestra a todos los participantes del zoom, la tabla informativa sobre Servicio Público Urbano, que incluye las líneas de colectivos N° 1 al 195 del área metropolitana y los servicios de transporte interprovincial en las unidades administrativas. Prosigue haciendo una detallada lectura y explicación sobre los componentes de la tabla, que indican aquellos elementos probatorios que son excluyentes para realizar las denuncias en función del motivo del reclamo y da el ejemplo del motivo de denuncia “No respetar la parada” el cual tiene como elementos probatorios excluyentes: Dirección exacta del hecho, Interno/Dominio, Sentido del viaje, y menciona como elemento adicional, informar el tiempo de espera.

Seguidamente comenta que, en el servicio de Transporte Urbano, aquellas personas que tienen registrada la tarjeta S.U.B.E. poseen un registro propio de sus movimientos, que

colaboran para poder obtener datos como, por ejemplo, el número de interno del colectivo donde viajaron, el valor del boleto abonado, etc.

Luego agrega que las denuncias por motivo del estado del vehículo, en este contexto actual de pandemia, implican todo lo relacionado al cumplimiento del Protocolo Covid-19, es fundamental tener la información del interno/dominio del colectivo, porque además agrega, que estos reclamos son los que orientan los operativos de fiscalización.

A continuación, comparte en pantalla la tabla informativa sobre el Servicio Público Interurbano, e informa que ambos servicios mencionados son los que entran en proceso de tramitación de doble instancia. Luego, refuerza lo expuesto por el Dr. Fernán de La Serna y reitera la obligación de dar respuesta por parte de la empresa, agregando que debe ser dentro de la plataforma virtual del organismo para que la CNRT tenga actualizada la información sobre la primera instancia, es decir, sobre ese ida y vuelta entre usuario y empresa, y en caso de corresponderse iniciar una segunda instancia tener un historial de información común a partir del cual CNRT pueda tomar las medidas correspondientes para su tramitación.

Prosigue haciendo una detallada lectura y explicación sobre los componentes de la tabla, que indican aquellos elementos probatorios que son excluyentes para realizar las denuncias en función del motivo del reclamo y da el ejemplo del motivo de denuncia "Pérdida de Equipaje" el cual tiene como elementos probatorios excluyentes: Pasaje, Ticket Equipaje/ Marbete, y menciona como elemento opcional Declaración de Equipaje. También agrega que aquellas personas con Certificado Único de Discapacidad o con Certificado INCUCAI, ante la negativa de emisión de un pasaje, todos los datos referidos a la reserva del pasaje, quedan registrados en el Sistema de Reservas Web, desde donde pueden obtener los datos necesarios para realizar el reclamo correspondiente.

Luego, menciona que como en el caso de Servicio Público Urbano, también las denuncias para Servicio Público Interurbano por motivo del estado del vehículo, en el contexto actual, sirven para orientar los operativos de fiscalización.

A continuación, comparte en pantalla la tabla informativa sobre el Servicio Turismo aclarando que son Servicios Interurbanos, pero que su diferencia radica en que este tipo de servicios no rige la obligatoriedad de otorgar pasajes gratuitos a personas con

discapacidad o Certificado INCUCAI, sino que sus características implican atender programaciones turísticas con distintos formatos y se ajustan a esas programaciones dado que se trata de un contingente único que se traslada en un servicio de transporte contratado exclusivamente a ese fin.

Seguidamente, explica sobre los componentes de la tabla y menciona el Documento Único de Transporte mediante el cual los servicios de turismo declaran la lista de pasajeros, los datos de la empresa operadora de transporte, los datos de la empresa contratante, programación turística y además incluye una Declaración Jurada sobre el estado del vehículo. Luego, informa que el D.U.T. se encuentra visible dentro de la unidad, por lo tanto, se lo considera como un elemento probatorio.

A continuación, comparte en pantalla la tabla informativa sobre los Servicios de Oferta Libre, e informa que son Servicios Urbanos y Suburbanos, cuya tarifa no está regulada, es pactada entre el operador del servicio y los pasajeros y luego explica los únicos dos motivos por los que podemos recibir denuncias por este servicio.

Para finalizar su exposición, informa que todos los canales mencionados anteriormente están habilitados para recibir consultas o reclamos para todos los servicios de transporte explicados.

Toma la palabra el Dr. Fernán de la Serna, quien resalta la importancia de las consultas o reclamos para orientar los operativos de fiscalización.

Luego toma la palabra la Sra. Inés Bienati de FEMUDECO, quien menciona que se armó una mesa de trabajo de transporte y además solicita que el material expuesto sea enviado vía mail.

Ante tal solicitud, el Dr. Fernán de la Serna comunica que el material será enviado vía mail, no obstante, pueden acceder al mismo a través de la página web del organismo donde se encuentra toda la información publicada y actualizada.

A continuación, se le otorga la palabra al Sr. Diego Fontela de CEYSAC, quien solicita que se informe nuevamente la normativa del reglamento del usuario y además consulta sobre los servicios de turismo, si los usuarios tienen acceso al DUT, o con cuánto tiempo

de anticipación la empresa debería brindar la información correspondiente para poder tener los datos para realizar una solicitud de fiscalización.

Toma la palabra el Lic. Pedro Larralde, quien responde a la consulta sobre el DUT informando que para realizar la citada solicitud no es un requisito, sino que los datos necesarios son los descriptos en el formulario publicado en la página web CNRT, como por ejemplo, saber la cantidad de vehículos que se van a utilizar, los choferes, dominios etc. El DUT debe estar cargado antes de la salida del viaje y se debe encontrar visible dentro del vehículo para que los usuarios tengan acceso a la información.

A continuación, retoma la palabra el Dr. Fernán de la Serna para responder sobre la pregunta de la normativa solicitada, indicando que es la Disposición CNRT N° 101 del año 2019.

Toma la palabra el Sr. Pedro Buseti de DEUCO para consultar sobre la normativa vigente en materia de prevención COVID que rige hoy para las líneas de Servicio Público Urbano.

Seguidamente toma la palabra la Dra. Mariana Isaurralde quien responde a la consulta informando que el aforo en el transporte se rige por los protocolos emitidos por el Comité de Crisis y que ante cualquier incumplimiento se aplica el Régimen de Penalidades aprobado por el Decreto N° 253/95 y sus modificatorios.

Nuevamente toma la palabra el Sr. Pedro Buseti de DEUCO, solicitando información sobre lo que establece el Protocolo mencionado por la Dra. Isaurralde.

Para dar respuesta a esa consulta, la Dra. Isaurralde toma la palabra y expone que la Resolución MTR N° 289/21 modifica la Resolución MTR N° 222/20 en cuanto al aforo en larga distancia en el transporte automotor y ferroviario; además mantiene vigente la ocupación máxima del 80% y en caso de servicio interurbano cama ejecutiva la ocupación plena; respecto al transporte urbano se mantiene vigente el protocolo para el cual rige un máximo permitido de 20 personas de pie.

A continuación, toma la palabra el Dr. Fernán de la Serna quien informa que desde la Gerencia de Fiscalización se realizan informes que dan cuenta de la importancia de los reclamos y denuncias que realizan los usuarios para orientar los operativos, además

brindan los datos de las actas labradas por los correspondientes motivos de incumplimiento que permiten dar respuesta por parte de la Gerencia de Calidad a los reclamos mencionados.

Toma la palabra el Sr. Pedro Busetti de DEUCO para consultar sobre la obligatoriedad del barbijo de los usuarios en los colectivos y ferrocarriles, además solicita saber cuál es el aforo del aérea metropolitana.

Responde el Lic. Larralde, quien informa sobre la última Resolución que modificó el aforo, la N° 269 de agosto del año 2021 del Ministerio de Transporte y que en su artículo 1° establece que los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros metropolitanos y regionales de jurisdicción nacional deberán circular con la capacidad de pasajeros que no supere la cantidad de asientos disponibles y hasta 4 pasajeros parados por metro cuadrado en los espacios libres disponibles según el tipo de coche correspondiente a cada formación. Respecto al uso del barbijo indica que es obligatorio para los usuarios.

Luego pide la palabra el Sr. Ricardo Vago de Usuarios y Consumidores en Defensa de sus Derechos, quien consulta sobre la Resolución MTRE N° 289/21 que establece el 80% de la capacidad ocupada, y no puede haber pasajeros de pie.

Seguidamente el Dr. Fernán de la Serna responde que esta Resolución aplica para servicios Interurbanos de larga distancia.

A continuación, la Dra. Isauralde le solicita al Dr. Fernán de la Serna avanzar sobre los temas pendientes de exposición para luego poder brindar el espacio a las consultas.

Toma la palabra el Dr. De la Serna quien comienza a exponer sobre las problemáticas de las personas con discapacidad y con certificado INCUCAI, dado que el mayor número de reclamos y consultas está referido al incumplimiento del Decreto N° 38/04 y luego realiza una detallada explicación sobre las infracciones de "Servicio no cargado" y "No emisión de boleto". Indica que para una correcta tramitación del reclamo, es un requisito excluyente tener la información del CUD o Certificado INCUCAI, así como también es importante contar con los elementos probatorios donde se observe el incumplimiento por parte de la empresa ya sea por no tener cargado el servicio en la plataforma CNRT o bien no haber enviado el boleto al mail registrado por el usuario.

Seguidamente, expone sobre el motivo de reclamo “Pérdida de equipaje” indicando que, en la estación de ómnibus de Retiro y nuestra página web, se encuentran publicados afiches que brindan información sobre los requisitos que necesitan los usuarios para hacer un reclamo por este motivo y menciona a modo de ejemplo, el pasaje del micro, el ticket o marbete.

A continuación, el Lic. Pedro Larralde comparte en pantalla las tablas informativas explicadas anteriormente para ejemplificar lo informado por el Dr. Fernán de la Serna. También agrega la información publicada en la página web del organismo en la sección Derechos y Obligaciones, donde figura la opción Equipaje y Boletos donde está toda la información detallada de los requisitos requeridos, normativa que lo regula, etc. Asimismo, también menciona que en la sección Derechos de los Usuarios se encuentra toda la información acerca de los Derechos de las personas con Discapacidad y los derechos de las personas con Certificado INCUCAI, con las respectivas normativas que lo regulan.

Retoma la palabra el Dr. De la Serna para abordar el último tema pendiente en relación a menores y transporte interurbano. Hace una explicación detallada sobre los rangos etarios: Hasta los 6 años el menor no puede viajar solo, debe estar acompañado por los padres o representante legal o un tercero autorizado, en el caso de los niños de 6 a 12 años en la normativa se expresa “el menor no acompañado”. Por último, los niños de 13 a 17 años, la normativa expresa que es necesario y suficiente con la autorización de los padres, siendo opcional la autorización de un escribano o la autoridad competente.

A continuación, la Dra. Mariana Isaurralde realiza una breve síntesis sobre los temas expuestos. Luego indica que toda la información brindada está disponible en la página web del organismo y reitera los canales de atención disponibles: 0800-333-0300 operativo de lunes a viernes de 08 a 20 hs., Oficina 0 en la Terminal de Ómnibus de Retiro operativa de 09:30 a 16:30 hs., el Centro de Atención al Ciudadano en Maipú de lunes a viernes de 09:00 a 14 hs. y por último, en la Terminal de Ómnibus de Dellepiane de 09 a 19 hs. Seguidamente, se pone a disposición de las Asociaciones para cualquier consulta que reciban de los ciudadanos y abre lugar a las preguntas.

Toma la palabra el Sr. Pedro Buseti de DEUCO quien informa que la Sra. Natalia Martínez de CODELCO ha realizado una consulta a través del chat. Seguidamente lee la

consulta enviada sobre la solicitud de conformidad del otro progenitor cuando el menor viaja con uno de los padres. Responde a la consulta el Dr. Fernán de la Serna mencionando la normativa vigente y para finalizar, invita a los participantes a enviar sus dudas o consultas para ser retomadas en una próxima reunión.

No habiendo más consultas, la Dra. Isaurralde agradece a los representantes de cada Asociación por la participación.

Siendo las 12:30 hs., la Secretaria Ejecutiva del Consejo agradece la asistencia de todas las asociaciones presentes y da por finalizado el encuentro. Se establece la próxima Asamblea para el día lunes 20 de Septiembre de 2021 a las 11 horas, bajo idéntica modalidad.