

En la ciudad de Buenos Aires, a los del mes de diciembre de 2022, 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, Daiana Herrera da inicio a la reunión, toma asistencia, le cede la palabra a Pedro Larralde y Luis Caiella, quienes estarán a cargo de los temas a tratar.

Las asociaciones presentes son:

-Asociacion Ciudadana por los derechos humanos (Veronica Cornejo)

-ADUC (Rodolfo Gomez Leonardi)

-ADUC (Laura Defilippi)

-PET (Leonardo Escolibe)

-ADECUA(Sandra Gonzalez)

-ADELCO(LisandroTemi Finochietti)

-ABUC(Nelson Veas Oyarzo)

-CODEC(Emma Cabello)

-CON SUMO CUIDADO(Nicolas Casas)

-CONSUMIDORES LIBRES(Magdalena Punta)

-UNADEC(Diego Cabeiro)

-UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (Pilar Olivera)

Pedro Larralde se presenta, a cargo del Departamento de Gestión Estratégica de la Gerencia de Calidad y Prestación de servicios de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte; lo acompaña Luis Caiella, coordinador de los canales de atención al público, también de la mencionada gerencia.

Aprovechan para desearles a todas y todos los presentes una feliz navidad, e indica que les toca estar en representación de la gerencia, debido a que la misma no se encuentra por estar abocada a tareas en virtud del operativo verano, por lo que le hacen llegar sus saludos.

Piden disculpas por haber tenido que posponer la reunión, debido a los problemas que hubo con el correo electrónico la primera quincena del mes de diciembre. Informa que ya fue todo restablecido, pero que puede haya algunos errores o inconvenientes.

Lo que van a hacer durante la reunión de hoy, es contarles un repaso de la actividad que tuvieron en la gerencia, durante este 2022, que de alguna manera y si bien durante buena parte de este año todavía estuvieron atravesados por las restricciones de la emergencia

Si bien durante buena parte del año, estuvimos atravesados por las restricciones por Covid-19, en lo que hace al uso de los servicios públicos, sabiendo que todavía existen algunas restricciones a la operación de algunos servicios, sobre todo en lo que tiene que ver con larga distancia, donde se nota que hay una recuperación del consumo, también existe una mayor demanda en el sistema de reservas, por parte de personas con discapacidad y/o trasplantadas o en lista de espera.

Con el fin de darle un cierre a este consejo del corriente año, Luis Caiella informa que, durante el lapso del 2022, se atendieron 13.800 personas mediante Centro de Atención al Ciudadano, y en el 0800 tuvieron más de 109.000 llamados, lo que implicó una suba del 48 % respecto de las atenciones del año pasado. De hecho, las atenciones presenciales, fueron de 1200 contra 12.000.

En cuanto a las acciones que hizo la Gerencia durante diciembre 2022, el organismo renovó la central telefónica que utilizan los servicios de atención 0800 para la atención de llamados de personas usuarias y de transportistas; se incorporó una central telefónica en reemplazo de la central analógica que tenía el organismo, lo cual permite en el contexto de la pandemia, realizar una atención a distancia, lo cual significó un cuidado para nuestros compañeros y compañeras que se desempeñan en el área, sin dejar de prestar el servicio, conforme a las medidas que se estuvieron tomando. Una muestra del servicio que se da en esta central, es que muchos de ustedes tuvieron la posibilidad de llamar y de tener una encuesta de atención al finalizar el mismo.

Durante el 2022 y hasta noviembre inclusive, la valoración que se hace de este servicio de atención telefónica es superior al 93% en cuanto a su positividad, y en cuanto a la atención que brindan nuestros compañeros y compañeras de atención telefónica, siendo datos objetivos a la persona que llama. Dicho dato nos pone muy contentos, por ser un servicio que es valorado por la ciudadanía, quien completa una encuesta de manera anónima. Se ha dividido prácticamente a la mitad, en personas que ya habían llamado en algún momento y entre quienes lo hacían por primera vez.

En otro orden de cosas, a partir de la emergencia Covid-19 una decisión que tuvo el organismo, encabeza de la Dirección Ejecutiva fue la de disponer la mayor cantidad de información en nuestra página web, difundiendo por herramientas electrónicas, ya sea redes sociales o correo electrónico, los derechos y obligaciones tanto de personas usuarias como de transportistas, haciendo hincapié en reformar el conocimiento que las personas tienen que tener sobre sus derechos, no sólo en servicios de larga distancia, sino en lo que es la sensibilidad en servicios urbanos bajo el control del organismo, siempre hablando de las líneas 01 a 195 del Área Metropolitana de Buenos Aires, servicios urbanos interprovinciales, el ferrocarril, y también concientizando a las personas con discapacidad y trasplantadas la importancia de reservar para que otra persona pueda acceder.

En lo que respecta al sistema de reservas, se preparó para distribuir en las oficinas a lo largo y ancho del país, ya sean en delegaciones, subdelegaciones y bases operativas, material gráfico impreso, con el instructivo para efectuar reserva de pasajes, canales de comunicación, canales de reclamo apuntando a conocer la normativa, que cada persona pudiera ejercer sus derechos, hacerlos cumplir y que también tenga claro el alcance que esta normativa les brinda, entendiendo que si bien muchas personas con la pandemia

tuvieron que pasar por una adaptación rápida, en lo que hace a la digitalización, hay muchas personas que siguen prefiriendo contactos presenciales.

También se reiteró este año, la información para la liberación de vehículos retenidos, ya sea de transporte de pasajeros o cargas, por medio de TAD. Para muchos transportistas, como los de cargas nacionales, es la primera vez que se contactan con el organismo, y la idea es facilitarles el conocimiento de la normativa, que tienen que cumplir todos los requisitos, presentar el trámite; y las sanciones serán las que corresponden en el marco del régimen de penalidades; pero si creemos que es importante difundir las herramientas que el organismo tiene para que la ciudadanía se pueda acercar con mayor facilidad a presentar sus solicitudes, requerimientos, consultas, o en el caso de las personas usuarias presentar sus reclamos sobre los servicios.

En esto último, ya para ir cerrando con algunos números más, también una de las acciones que la CNRT efectúa desde las gerencias, muchas veces a partir de información que nos proveen ya sea en las reuniones o en las comunicaciones que tienen para con nosotros, son las comunicaciones directas, las notificaciones de las empresas de servicios públicos.

Cada tanto cambia la conducción de la algún área en particular y algunas cuestiones se ven un poco afectadas por esas decisiones organizacionales, lo cual hace que nos lleguen reclamos, consultas, por esas cuestiones que no debería ocurrir. En ese caso, todo lo que no supone un reclamo se le da de baja, y a lo que si procede el régimen de penalidades, previa aplicación del reglamento para las personas usuarias.

En relación a la reserva de pasajes, que son las que se efectúan mediante el sistema de reserva de pasajes que son las que después las empresas emiten conforme a la normativa vigente, es una muestra del salto y de la recuperación de las atenciones.

Nosotros en el año 2021 a través de nuestro sistema, siendo el único vigente mediante el cual el Ministerio de Transporte abona las compensaciones de las empresas que prestan estos servicios. Para el año 2021 el sistema había emitido 605.000 pasajes emitidos, y este año, a noviembre 2022, se ha incrementado casi un 86 % más, lo cual también por supuesto deriva en un aumento de la cantidad de reclamos.

Durante el 2022, se incorporó en el sistema actual, la opción para el uso de preferencia, ya sea para planta baja o planta alta. En esto existen dos cuestiones que nos interesa declarar: que la empresa reconozca antes de emitir el pasaje que la persona beneficiaria esta indicando una preferencia, que como es optativa no significa que tenga que hacer uso de la misma; también desde septiembre del 2021, los operadores de servicios señalan que, independientemente de las condiciones personales todos piden viajar en planta baja, cuando en realidad el sistema nos indica que solo la mitad de las personas indican viajar en planta baja, el otro 25 % arriba y los demás no indican preferencia.

La representante de Adecua, solicita si los porcentajes y datos que indicaron no se los podrían mandar or e mail para que ellos también lo tengan, a lo cual le responden afirmativamente.

No habiendo mas comentarios ni consultas por parte de los asistentes brinda su agradecimiento al equipo presente y a las asociaciones por su participación y da por finalizado el encuentro,

Daiana Herrera que el próximo encuentro es en el mes de marzo, quedando a la espera de la próxima reunión. Una vez que se defina, en marzo se hará la publicación del acta de esta reunión junto con la orden del día y los datos para la conexión próxima.