

### **Consejo Consultivo de los usuarios Junio 2023**

En la ciudad de Buenos Aires, a los 28 días del mes de junio de 2023, se reúne el Consejo Consultivo de los usuarios, mediante plataforma zoom, con el 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 15 hs se procede a tomar asistencia a los presentes.

- Matías (ACUDA)
- Romina Pignataro (ACyMA)
- Rodolfo Leonardi (ADDUC)
- Oscar Vargas (ADECEN)
- Francisco González (ADECUA)
- Lisandro Finochietti (ADELCO)
- Nelson Oyarzo (AUC)
- Leonardo Skoliber (CEC)
- Nicolas Casas ( CON SUMO CUIDADO)
- Pedro Buseti (DEUCO)
- Cristian Galindo (RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES)
- Adriana Malek (UCA)
- Diego Cabeiro (UNADEC)
- Ricardo Bagua

Cumplido aquello, se le cede la palabra a Fernán de la Serna, Jefe del Departamento de Gestión al ciudadano de la Gerencia de Calidad y prestación de servicios, quien se presenta y al equipo, conformado por Luis Caiella, Camila Ricci y Agustina Petroni, quien en esta oportunidad estará tomando asistencia.

En este encuentro se suman Carlos Gabriel Jurina y Lara Villalba, quienes trabajan en la Gerencia de Delegaciones Regionales, colaborando con cuestiones operativas, presentando en esta oportunidad el operativo invierno, el cual no dista mucho de los controles diarios que se llevan a cabo, sólo que más intensificados.

Asimismo, se les recuerda la posibilidad de consultar o requerir algún tema en particular a los presentes, ya sea en este momento o en la próxima asamblea.

Ricardo Bagua, consulta cómo funcionan las estaciones de colectivos en el gran Buenos Aires y pregunta qué inferencia tiene el organismo sobre ello.

Luis Caiella, le explica que la Cnrt sólo interviene en el funcionamiento de las terminales de Mar del Plata y Retiro, únicas concesionadas y de competencia nacional.

Pedro Buseti, pregunta respecto de las terminales de la ciudad de Buenos Aires, y Luis le da la misma respuesta.

Fernán, explica que como es materia no delegada, hay que peticionar frente a la provincia o el municipio correspondiente.

Nelson Veas Oyarzo toma la palabra, y hace dos preguntas: en su localidad, tienen un servicio de Resistencia a Corrientes capital, llevado a cabo por dos empresas, las cuales dicen que aumentan el boleto en relación a una normativa provincial.

Además, consulta por qué no hay boleto estudiantil gratuito en ese recorrido y qué tramites debieran hacer. Se refiere a las empresas Ersa y Ataco norte.

Luis Caiella le explica que, ante ello, le corresponde la normativa de transporte urbano, por ser recorridos que se dan dentro de unidades administrativas. Al margen de ello, la normativa de descuento universitario, aplica para los servicios de larga distancia. De todas maneras, por lo general el descuento converge para la provincia de mayor recorrido y es a las provincias a quienes deben consultarle sobre algún descuento vigente en dichas localidades.

De todas maneras, informa que, si así lo desean, se organiza otra reunión, en la que esté presente la Subgerente de Transporte Urbano, para evacuar éstas y otras dudas que pudieran surgir.

Fernán de la Serna, da inicio a la exposición y presenta a Gabriel Jurina y Lara Villaba, quienes se ocupan de la programación de los operativos de las distintas delegaciones del interior del país, organizándose geográficamente en las diferentes regiones. Toma la palabra Gabriel Jurina, y explica que existen cuatro bases operativas en el conurbano, siete delegaciones en lo que hace al interior de la provincia de Buenos Aires; y a nivel país, se encuentran divididos en Patagonia, Cuyo, Noreste, Centro y Noroeste. Las mencionadas, a cargo de distintos coordinadores, convergen en 45 delegaciones, subdelegaciones y bases operativas en todo el país, con presencia en cada una de las provincias.

Su tarea es la fiscalización de transporte terrestre, tanto de cargas como de pasajeros, como así también la calidad de los servicios ferroviarios (confort y medidas de seguridad del vagón, no de los frenos y la vía férrea, las cuales están a cargo de otra gerencia de ferrocarriles) tanto de la formación como de las estaciones. Indica que en lo que respecta al transporte de pasajeros, como decía Fernán, el organismo tiene competencia en los servicios de jurisdicción nacional, abarcando todo lo que va de una provincia a otra o de una provincia a capital federal.

La mayoría de las terminales están concesionadas o a cargo de los municipios o provincias, correspondiendo el reclamo a quien esté a cargo del mantenimiento de la terminal.

También, atienden los reclamos que se relacionan con los incumplimientos de servicio, y todos los trámites que llevan a cabo las personas con capacidades diferentes, ente ellos la de conseguir pasajes con certificado de discapacidad, frente a lo cual las empresas plantean la no disponibilidad. Es ante este último caso, en donde interviene fuertemente el organismo.

Otra tarea que les demanda, sobre todo en la segunda mitad del año, es la fiscalización de viajes estudiantiles y/o de turismo, en donde se llevan a cabo además de la fiscalización, el control de sustancias y alcoholemia a las y los conductores; ya que, si bien puede que tengan las horas de descanso conforme libreta de trabajo, puede que por otro motivo no estén en condiciones de conducir.

Gabriel Jurina, Le cede la palabra a su compañera de equipo Lara Villaba.

Pedro Buseti hace una consulta: ¿cuál es el tipo de fiscalización que hace la Cnrt sobre las líneas que van de la 1 a la 195?

Gabriel Jurina le responde que controlan todo lo relacionado el servicio, frecuencia, recorrido, estado de las unidades, documentación de la misma y del conductor, condiciones de seguridad, etc.

Pedro Buseti, consulta si las asociaciones pueden conocer cuáles son las frecuencias de cada servicio (ya que la mayor demanda por parte de los usuarios, es el incumplimiento de ellas) al menos a demanda.

Gabriel Jurina le explica que la información al ser pública, está en la web mediante las distintas plataformas digitales.

Fernán de la Serna, le informa que la misma se encuentra en la página de la Cnrt, pero que, si precisan algún dato más en detalle o más expeditivo, que se lo hagan saber mediante el correo por el cual se comunican periódicamente, así como también cualquier otra inquietud que puedan llegar a tener.

Nelson Veas Oyarzo hace una consulta: ¿la CNRT como órgano de contralor, no tiene la posibilidad de reducir los subsidios a las empresas que incumplen o son reacias a dar pasajes a las personas con capacidades diferentes?

Fernán de la Serna le responde que ellos frente al incumplimiento, proceden a la multa, por normativa vigente, pero le explica que no son los encargados de indemnizar al usuario. La sanción no implica una reducción del subsidio, al menos por ahora.

Lara Villalba retoma la palabra, y refuerza lo dicho por Gabriel Jurina, informando que en este momento hay un operativo fuerte también en el centro del país, en los distintos puertos, por la época, así como también un despliegue en todo el territorio, en las distintas delegaciones para cada tipo de servicio de transporte.

Fernán agradece a los presentes y da por finalizada la reunión.