

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

En la ciudad de Buenos Aires, a los 26 días del mes de julio 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.

Participantes: **Camila Ricci** (GCYPS), **Fernán de la Serna** (Jefe de departamento de Gestión al ciudadano, de la Gerencia de Calidad y Prestación de servicios), **Katherina Stickel** (Gerenta de Calidad y Prestación de servicios), **Virna Judith Paoli** (Subgerenta de Transporte Urbano de Pasajeros, de la Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor).

Siendo las 15 hs se procede a tomar asistencia a los presentes.

- Matías- Acuda
- Oscar Gabriel Vargas- Adecen
- Emma Cabello- Codec
- Agustina Barrero - Cruzada Cívica
- Verónica Susana Laura Cornejo- ACDH
- Adriana Malek- UCA
- Ricardo Nasio- Proconsumer
- Román A. Orlando- Consumidores argentinos
- Romina Pignataro- Acyma
- Diego Cabeiro -UNADEC
- Lisandro Terri Finochietti- ADELCO
- Pedro Buseti -DEUCO
- Rodolfo Gómez Leonardi- ADDUC
- Ricardo Vago- U y C
- Miguel Ángel Márquez- LIDECO
- Romina Ríos A- Protectora A.D.C
- Pilar Olivera- UU y C
- Tomás Bosch
- Ana Godoy- ACUCC
- Lideco- Miguel
- Francisco González- Adecua
- Leonel Spoliber- CEC

Camila Ricci procede a tomar asistencia, y Pedro Buseti interviene diciendo que precisa decir algo. Se le da la oportunidad de que hable en ese momento, pero prefiere dejarlo para cuando se termine de tomar asistencia a las y los presentes.

Toma la palabra Pedro Buseti, y comienza a hacer una evaluación acerca de cómo se vienen llevando las reuniones a lo largo del 2023, en las cuales fueron convocados para algo así como una información de las distintas áreas de la CNRT. Sin embargo, indica que no se ha podido convocar una agenda de trabajo, como vienen haciendo en las distintas comisiones de usuarios, tales como ENRE, ENARGAS, ENACOM, etc; donde la comisión de usuarios trabaja sobre un cuestionario, acerca de temas que se proponen, sin la participación de los organismos, salvo que la comisión de usuarios convoque a los funcionarios de ese organismo, para una consulta, entrevista, etc.

Con esto lo que quiere decir, es que no han podido funcionar como una comisión de usuarios, sino que sólo han sido convocados a reuniones acerca de distintos temas designados por la CNRT.

Quiere hacer esta reflexión, porque buscan recuperar el verdadero sentido del Consejo Consultivo, como lo vienen haciendo en las distintas comisiones que vienen integrando. Esta reflexión considera que es compartida con alguna de otras entidades, y por esto lo quiere plantear con el resto de sus compañeros, para ver si tienen coincidencias o no, antes de dar comienzo a la reunión del día de hoy.

Katherina Stickel toma la palabra, dando las buenas tardes. Aprovecha lo expresado por Pedro Bussetti, recordando la cantidad de veces, desde que le toco formar parte de este Consejo Consultivo, que se ha propuesto a partir de las demandas y observaciones que ellos van recabando en sus territorios, poder afianzar una agenda de trabajo, que no sea una imposición de este organismo hacia los usuarios, y expresa que hasta el momento en ninguna reunión del Consejo se sugirió, por parte de las asociaciones, una temática a tratar.

De hecho, la exposición del día de la fecha, que va a ser acerca de unidades administrativas, surgió a raíz de una consulta que hubo en la reunión anterior. Ella está de acuerdo con Pedro, y le parece que tendríamos que utilizar este ámbito con la vista en concretar una real agenda de trabajo; pero agrega que no puede ser unilateral. Expresa que CNRT abrió este espacio, y de hecho se dijo, la primera vez que se encontraron en una de estas reuniones, que ellos se nutren de lo que pueden presentar los representantes de las distintas asociaciones.

Pero, se viene tornando una agenda que es unilateral, cuando desde CNRT siempre se ha dado la posibilidad a que se puedan incorporar distintos ejes; aunque no se ha logrado. De su lugar se pone a disposición para que eso se pueda concretar, pero ello no va a ser posible, hasta que del otro lado no exista un interés para trabajar distintos puntos que consideren de importancia.

Lisandro de ADELCO toma la palabra, y coincide con Pedro; entiende lo que expresa Katherina, agregando que ellos en los distintos entes participan sin manejar una agenda, sino planteando temas que se van dando de forma espontánea. La manera que se está manejando, no responde a la dinámica que ellos necesitan y con la que trabajan en otros entes. Por eso, plantean la necesidad de crear una comisión de usuarios, como se trabaja en otros entes.

Toma la palabra Ricardo Vago de U y C, expresando que un Consejo Consultivo no tiene la misma lógica que una Comisión de usuarios. Quizás se puede buscar un intermedio, pero ellos tienen la experiencia de trabajar casi 20 años en el ENRE, en el ENARGAS, etc, de esta manera, generando encuentros entre asociaciones, y posteriormente se trabajan con distintas áreas sobre temáticas específicas, con un interlocutor de por medio. Es típico, que como representan distintas zonas del país, salen constantemente temas a abordar.

Hoy cuando se planteó el tema de la CNRT, de que era necesario tratar de darle otra dinámica de mayor temática de los problemas, apareció el tema de que la estación once cada 2x3 no tiene carga sube, en una estación que es central el tema de la carga; apareció el problema del ferrocarril San Martín con las frecuencias permanentes, que se dice que es un problema de falta de locomotoras, que tiene atrasos por ello, siendo que las locomotoras son prácticamente nuevas. Él dice que podría plantear algunas calificaciones, de cuáles son los subsidios al transporte, a qué líneas subsidia, y si es igual para las líneas del Amba, de intermunicipios, o de provincia- nación, etc., porque se ve circulando colectivos repletos en

provincia, distinto a Caba que van con pocas personas; saber si la concesión de las terminales la maneja CNRT, como por ejemplo la falta de baños, etc.

Katherina le responde, indicándole que no somos autoridad de aplicación en la estación once, como sí lo son en Retiro, Dellepiane y Mar del Plata, lo cual no significa que como autoridad no puedan intervenir, y elevar el reclamo al organismo competente. Esos temas le parecen súper interesantes y enriquecedores como para poder trabajar, más allá que desde fiscalización se recoja información en territorio, pero es diferente si se da desde un cuerpo de usuarios, desde alguien que represente a los mismos.

Por otra parte, respecto del fondo compensador en materia subsidiaria, aclara que ella es usuaria de los dos tipos de transporte, tanto del provincial como del nacional, y coincide en la diferencia abismal de las unidades del interior y de acá, así como también en la distribución de los fondos. Explica que a ella le encantaría dar una solución a ello, pero siendo la autoridad de aplicación la Secretaría de Gestión del Transporte, de la cual nosotros dependemos, deberíamos trabajar en alguna alternativa y que se la pueda elevar desde acá. Lo que ella quiere transmitir es la jerarquía que tiene que un Consejo Consultivo tiene muchísima importancia, y puede ser una gestión paralela a las fiscalizaciones que nosotros realizamos. Desde el principio se ha remarcado tanto la participación como el aporte, y ella sinceramente no ve un interés del otro lado. Me interesa la propuesta de la Comisión de usuarios, pero hasta ahora entre los que han expuesto, no he detectado que es lo que pretenden. Si requieren que funcione dentro del organigrama de CNRT, que nos reunamos presencialmente, etc. Le gustaría que le expliquen de que va ello, para poder transmitirlo al director ejecutivo para poder así trabajarlo.

Pedro Bussetti retoma la palabra, explicando cuál es su organización en otros organismos. Expresa que cuentan con un coordinador titular, un coordinador adjunto, que convocan a las reuniones quincenalmente. Dos veces por mes se reúnen las comisiones de usuarios, y allí todas las entidades plantean distintos temas, referidos a la cuestión específica. Ellos los que quisieran es funcionar de manera similar, autónoma, por supuesto que, en conjunción con el trabajo del organismo, como lo hacemos en otros, donde la interacción es permanente, la consulta, las entrevistas, el diálogo, etc. Pero, tener la autonomía de convocar a reuniones, de elegir sus propias autoridades, y de allí van a surgir en todas las quincenas distintas problemáticas, porque es la que venimos usando hace 22 años.

Lamentablemente en aquel entonces, la autoridad que creo el Consejo consultivo, de acuerdo a lo que ellos interpretaban que era lo mejor, se reglamentó con una secretaria ejecutiva, con una secretaria, y a partir de ahí funcionó de esa manera. Hubo alrededor de estos años, desde la sanción del Consejo Consultivo, que fue en 2015, distintas reuniones donde se plantearon que querían modificar esa normativa, y no se tuvo en cuenta. Por eso hoy, cuando hay una problemática fundamental, que es la del aumento del transporte de los colectivos, en el área metropolitana y en las provincias argentinas, hoy hay que plantear esto, que el boleto ha aumentado 300% desde hace meses a la fecha. En el interior nuestro compañero de Chaco, plantea que las empresas de Chaco están pensando en un boleto mínimo de 260 pesos. Por eso como esta comisión es federal, podemos plantear toda problemática, pero necesitamos ser responsables de lo que nosotros consideramos que debemos plantear y trabajar. Más allá de cómo se haya creado el Consejo Consultivo, nosotros queremos funcionar como una Comisión de usuarios, por supuesto supervisada por ustedes. Esto no es en contra ni de la CNRT, ni de las actuales autoridades. Justamente como están planteando la falta de respuesta del otro lado, lo que queremos hacer es dar esa respuesta, articulando de una manera

diferente a como se ha dado hasta la fecha. Ese es el tema, no otro, donde todos podamos participar, trayendo todas las problemáticas, no solo las del área metropolitana.

Katherina toma la palabra y explica que ellos tienen la autonomía de funcionar, esa comisión la podrían haber creado tranquilamente e informarnos a nosotros. Lo que ella había entendido, era que querían crear una comisión dentro de CNRT, y la verdad es que no le encontraba la figura. Pero que ustedes puedan reunirse, conformar, institucionalizar y formalizar una comisión de usuarios, recogiendo los temas a tratar y puedan informarnos a nosotros. Pero CNRT no necesita aprobar algo así, porque obedece a la jerarquía que les corresponde.

Pedro Bussetti agrega, que de todas las comisiones que se han creado, desde el año 2003, con el ENARGAS y el ENRE, que se crea con un acuerdo firmado con las autoridades de ambos organismos. El ENACOM, en el año 2018, dictó una resolución creando la Comisión de usuarios, asignando una partida presupuestaria de aporte institucional para las entidades y además asignándole a los coordinadores un viático mínimo para poder sostener la conducción de esa comisión. Obviamente funcionamos dentro del organismo, pero queremos tener el reconocimiento de la CNRT.

Katherina expresa que se lleva todo esto para trabajarlo y elevarlo al área de jurídicos, para poder darle el marco normativo correspondiente. Pero, necesitaría que designen a alguien, para poder trabajarlo de manera más cercana en la oficina.

Pedro Bussetti agradece la receptividad que han tenido de esta propuesta, y expresa que ellos se reunirán para decidir quién irá en nombre de todas las entidades.

Katherina, avisa que queda a la espera de lo que deliberen en la próxima reunión. Por otra parte, aclara que antes lo tiene que conversar con la Dirección Ejecutiva, por lo que necesita que esto se formalice para que sea más clara la propuesta.

Retoman en otro link, ya que se terminó el tiempo de la videollamada.

Katherina Stickel les indica a las asociaciones presentes que queda a la espera de un interlocutor para tratar el nuevo tema de reunión del próximo consejo. Le otorga la palabra a Virna Paoli, quien se pronunciará acerca de las unidades administrativas y transporte urbano, en relación a las dudas que se plantearon en el Consejo anterior.

Katherina informa que conoce una de las unidades, debido a que la solía frecuentar cuando era estudiante universitaria, e informa que desde la Gerencia se trabaja en mejorar la capacidad operativa y respuesta de los usuarios a las empresas Etaser y Fluviales. Aclara que sabe que no son las únicas, y que la idea es trabajar de esa manera en todo el país.

Retoma la palabra Virna, quien se presenta informando que trabaja en el Área de Transporte Urbano de Pasajeros, en Fiscalización de permisos, quienes tienen contacto con las empresas y administran todo lo relacionado a los permisos. Los mismos, los otorga la Secretaría de Gestión del Transporte, pero CNRT se ocupa de todo lo relacionado con cambio de recorrido, impactar los parámetros operativos, qué son los recorridos, los horarios, las frecuencias, las tarifas, y el parque móvil que la empresa necesite modificar.

Actualmente en el país existen 7 unidades administrativas, definidas en el decreto 656/1994, la cual fue modificada en el año 2015, en donde se incorporó la séptima unidad administrativa, que incluye los departamentos de Bariloche en Río Negro y el departamento de Cushamen de

Chubut. En todas las unidades administrativas, menos en esta última, hay servicios públicos urbanos de pasajeros, con distintas empresas que la operan y con particularidades que corresponden al transporte local.

Concluida su exposición, Virna abre el espacio para las preguntas.

Toma la palabra Pedro Buseti, quien informa que en la última reunión pidió que le envíen 5 frecuencias de líneas de colectivos, de todas las que existen a nivel nacional, informe en el cual notó una disparidad entre lo que la norma establece y el cumplimiento; más que nada en lo que refiere a sábado, domingo y feriado, lo que perjudica a gran cantidad de pasajeros. Indica que habría que ver de qué manera el usuario puede hacer una denuncia rápida, como por ejemplo mediante una aplicación.

Interviene Katherina, quien toma la idea de sumar la app como otro canal, aunque expresa que desde el celular pueden hacer la denuncia desde el portal.

Pedro aclara que la idea es que se adhiera un sistema más ágil, como por ejemplo el de precios justos.

Pide la palabra Ricardo Vago, planteando que se desconocen las frecuencias de los colectivos.

Virna informa que las mismas están declaradas en la página de Mi Argentina, donde figuran todas las líneas (de la 01 a la 199 + las unidades administrativas, que son las que arrancan con el número 900), como así también los cuadros tarifarios, los cuales se actualizan de manera inmediata.

Expresa, que en el área donde ella se encuentra, se trabaja en el control de frecuencias, mediante el dato sube, el cual les provee la empresa Nación Servicios S.A, quien les informa el traqueo de cada unidad de colectivos, indican por dónde pasan, quien está cumpliendo con el recorrido, etc. En base a ello, se organizan operativos de fiscalización, para generar las actas correspondientes a cada infracción. Explica que las líneas que van de la 200 a la 400 son provinciales, de la 500 en adelante municipales, e informa que si bien las que circulan dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires son nacionales, existe una intención del Gobierno de la ciudad de que se las traspasen a ellos, lo cual todavía no ha sucedido.

Retoma la charla Ricardo Vago, quien consulta si todas las empresas tienen el mismo nivel de subsidio. Virna responde que en su sector no se encuentra esa información, ya que eso lo maneja el Ministerio de Transporte.

Pilar Olivera, expresa que en algunas unidades suelen haber códigos QR, donde se informa el recorrido del servicio, como por ejemplo en la línea 180, a excepción de la 86 cuya frecuencia es desastrosa.

Virna aclara que eso es algo que implementan con contrataciones a proveedores privados; no es algo del Estado. Sin embargo, con el Ministerio de Transporte se está trabajando en la modernización de colectivos de la región metropolitana de Buenos Aires, que consume el dato sube. La idea es que eso lo consuman las empresas, que no tengan que contratar a un privado para disponer de ese servicio, y que sea una herramienta para el empresario, el usuario y la gestión de gobierno.

Agrega que hoy en día, existe una aplicación que se llama cuándo subo, la cual ofrece un arribo predictivo de colectivos, dónde se puede consultar por línea, por recorrido, por parada, e

indica en qué sentido se tomará el colectivo, dándole información de en cuánto llega o por el mapa, en dónde se encuentra en tiempo real.

Pedro Buseti consulta si es oficial y Virna le dice que sí, pero que el mantenimiento también lo tiene Nación Servicios, el cual posee fallas, pero que también mejoras, que se han ido e irán implementando.

Katherina Stickel agradece la participación de Virna, y de haber podido abordar un tema tan amplio con tanta claridad y precisión. Saluda a los demás participantes indicando que los estará viendo pronto, cuando tengan un nuevo tema para así poder elevarlo a los superiores.

Se da por finalizada la reunión.