

En la ciudad de Buenos Aires, a los días 22 del mes de julio de 2020, siendo las 12:00hs, se reúnen mediante plataforma Zoom, a fin de participar de la reunión del “Consejo Consultivo de los Usuarios”, conforme la invitación oportunamente cursada a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores alcanzadas por la Resolución N° 175/2015.

Siendo las 12.00 horas, comparecen la Gerenta de Calidad y Prestación de Servicios, Dra. Mariana Isaurralde y la Subgerenta, Lic. Fernanda Franchella, junto con los representantes de las siguientes asociaciones:

- ACUDA
- AUC
- CEC
- UUC
- ADECUA
- CONSUMIDORES LIBRES
- ADDUC
- CON SUMO CUIDADO
- CODELCO
- CODEC
- ACyMA
- UCA
- PROCURAR
- ACUCC
- ADUC
- UyC EN DEFENSA DE SUS DERECHOS
- ADELCO
- UNADEC

Constituido, en consecuencia, el Consejo de los Usuarios, se procede a designar a la Sra. Natalia Riccio como Secretaria de Actas para el día de la fecha. Acto seguido, se inicia el tratamiento de los temas previstos en la Orden del día:

- Bienvenida
- Apertura de la jornada y designación de Secretaria de Actas
- Devolución de los temas planteados en la reunión del 18 de junio de 2020
- Cierre y convocatoria de la próxima reunión

Siendo las 12:15 horas, la Dra. Mariana Isaurralde toma la palabra y da la bienvenida a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores presentes. Agradece la puntualidad, convocando a mantener la misma, así como el nivel de adhesión, para futuras reuniones.

A continuación inicia el primer tema a tratar en continuidad a los tópicos conversados en la reunión del pasado 18 de junio: la Modificación del Reglamento del Consejo Consultivo de los Usuarios. Considerando que el último Reglamento se encuentra vigente desde el año 2015, resulta oportuno abordar conjuntamente las modificaciones que resulten pertinentes, aplicando como estrategia la generación de comisiones de trabajo, tanto para trabajar sobre esta norma, como por cada objetivo de trabajo pendiente de tratamiento. En relación a ello, la Secretaria Ejecutiva abre el diálogo para recibir propuestas, haciendo previamente especial hincapié en la importancia que tiene la concurrencia de los integrantes en las distintas Asambleas del Consejo.

Por consiguiente pide la palabra el Sr. Ricardo Espinosa de la Asociación ACUDA, quien hace referencia a la existencia de un borrador o tentativa de Reglamento que fue analizada en la última asamblea presencial. Complementa indicando que habría un expediente iniciado con el fin de generar una Comisión de Usuarios. A continuación, la Dra. Mariana Isaurralde agradece todo envío de documentación que resulte pertinente a lo manifestado, ya que la actual administración se encuentra trabajando con base en una Gerencia que no dejó antecedentes del Consejo Consultivo en la gestión anterior y en la cual los expedientes se encontraron en situación de guarda temporal, es decir, en un archivo que por el momento no ha podido ser accedido en forma física ni electrónica. La Dra. Mariana Isaurralde resalta la importancia de contar con un N° de Expediente que pueda ser informado por alguna de las Asociaciones participantes, a los efectos de dar seguimiento a su ubicación y encontrar una base de trabajo en referencia a la modificación del Reglamento. No obstante, sugiere trabajar sobre la generación de un borrador y elevar un proyecto para tratarlo en la próxima reunión.

El señor Claudio Boada de UUC, informa tener parte de la documentación oportunamente trabajada y sugiere reconstruir a partir de dicho archivo una base documental que sirva a un listado de reformas a realizar, consensuando entre las Asociaciones los puntos que tendrían que estar en el Reglamento.

Acto seguido toma la palabra la Lic. Fernanda Franchella y propone que el Consejo Consultivo comience a dar tratamiento a los distintos temas a trabajar, en calidad de Comisiones de Trabajo. En función de esto y de acuerdo a lo dialogado con el Sr. Director José Arteaga y con el Sr. Subdirector Diego Giuliano, el objetivo es trabajar una vez finalizada cada reunión del Consejo, en el tratamiento de los diversos

proyectos propuestos, distribuidos en Comisiones. Por cada tema a abordar, se conformará una Comisión integrada por colaboradores que representen a las Asociaciones ofrecidas. De esta manera se propicia un tratamiento ágil y provechoso de los tiempos transcurridos entre cada reunión, de cara a la resolución de los objetivos propuestos.

Por consiguiente los participantes dan consentimiento a la forma de abordar los temas, a partir de la generación de grupos de trabajo reducidos.

La Dra. Mariana Isaurralde y La Lic. Fernanda Franchella presentan las comisiones de trabajo para abordar cada objetivo:

**COMISIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS:** El objetivo de esta Comisión es darle tratamiento a la modificación del Reglamento del Consejo Consultivo de los Usuarios (RESOLUCIÓN CNRT 339/2015), de acuerdo a lo conversado y descrito al inicio de la presente Acta. Se decide abordar adicionalmente como parte de esta Comisión, el análisis del resarcimiento sobre el daño directo a favor de los Usuarios. La Comisión queda integrada por:

- UUC
- ADECUA
- PROCURAR
- ACUDA
- ADDUC

**COMISIÓN DE MONITOREO:** El objetivo de esta Comisión es confeccionar encuestas para poder medir, procesar y obtener indicadores sobre el funcionamiento del transporte de FFCC. La misma queda integrada por:

- UUC
- CODEC
- ADUC
- UCA
- ACUCC

Además de la conformación establecida, se realizan aportes iniciales de cara al tratamiento de esta Comisión:

- La Dra. Mariana Isaurralde informa que se mantuvo una reunión con el Dr. Fernando Cortes, Gerente de Gestión Ferroviaria donde se ha tratado la necesidad de comenzar a observar y medir a partir de nuevas encuestas, las necesidades y percepciones de los usuarios, considerando la situación actual, ante el cambio coyuntural expuesto por la

pandemia, donde se pone en evidencia cambios en la forma de viajar y en cuestiones tales como la atención sobre temas de higiene.

- El señor Claudio Boada de UUC sugiere tener presente como elementos del análisis, antecedentes de encuestas anteriores, considerar la ley 27.132 de ferrocarriles, conocer las políticas públicas para, a partir de ellas, determinar cuáles el Ministerio desea evaluar. Agrega la importancia de considerar los canales a partir de los cuales se realicen encuestas, considerando cierta riqueza perdida en aquellas encuestas que se encarar en forma personal, pero que por la situación de distanciamiento social obligan a pensar en formas alternativas, tales como el canal telefónico o las redes sociales.

- La Sra. Sandra González de ADECUA hace hincapié en la importancia de atender, además de las encuestas futuras que se hagan, aspectos de mejora históricamente relevados y pendientes de tratamiento, tales como las denuncias que ingresan a la CNRT sin lograr una gestión efectiva o los llamados que no logran ingresar al conmutador. La Lic. Fernanda Franchella comenta que en este sentido se están realizando auditorías de las denuncias ingresadas, se ha comenzado a informar a los denunciantes el estado de trazabilidad de cada incidencia reportada y el inconveniente de las llamadas que no pueden ingresar, que tienen causa en la central telefónica, que por antigüedad no alcanza a cubrir la demanda.

**COMISIÓN DE DISCAPACIDAD:** El objetivo de esta Comisión es abordar la problemática de las personas con discapacidad en el uso del transporte público, mejorar en conjunto el sistema de reservas de pasajes web, como así también, el acompañamiento para la difusión y gestión de políticas a favor de dichos usuarios.

La Dra. Mariana Isaurralde informa que la Comisión sobre este tópico nace a partir del reciente convenio firmado entre la CNRT y la Agencia Nacional de Discapacidad, donde ambas entidades tienen por objetivo trabajar mancomunadamente a partir de la información provista por cada una.

Se define la integración de la Comisión, a saber:

-CONSUMIDORES LIBRES

-UUC (Cabe destacar que esta Asociación cuenta con filiales en Salta, Tucumán, Mar del Plata, Rosario, Sta. Fe y Córdoba, siendo la intención que representantes de estas filiales participen de la nueva Comisión)

-ADECUA

Cabe aclarar, que estas Comisiones serán dinámicas, pudiéndose integrar otros participantes en el momento que lo requieran. Se acuerda enviar por mail su intención

de incorporarse en las mismas con los datos de contacto respectivos. Se recuerda a las asociaciones que tienen a disposición el correo electrónico del Consejo Consultivo.

Con posterioridad al tratamiento de las Comisiones de Trabajo acordadas, la Dra. Mariana Isaurralde pasa a tratar el siguiente punto del orden del día y manifiesta que dada la situación de emergencia sanitaria y el aislamiento social preventivo y obligatorio, se dificulta llevar a cabo la votación del Director de Fase prevista para el 22 de agosto, dado su carácter presencial como requisito, de conformidad a lo dispuesto por la Resolución del entonces Ministerio del Interior y Transporte Nº 2112/2015. En consecuencia, pone a consideración de los presentes la prórroga de la misma hasta tanto cese el citado aislamiento, que nos permita a todos poder trasladarnos para reunirnos (previendo la radicación de las distintas asociaciones), o bien, hasta tanto el Ministro de Transporte lo disponga, a quien se pondrá en conocimiento y consideración de lo acordado. Moción aceptada por unanimidad.

Por último se informa a las Asociaciones presentes el convenio firmado con ANDIS y las mejoras que se están realizando en el SRW. Ante esto, todas las asociaciones ofrecen colaboración para brindar a los usuarios el apoyo necesario para gestionar la reserva de pasajes.

Siendo las 13:40 horas, se da por finalizado el encuentro y se establece la próxima Asamblea para el día 20 de agosto a las 12:00 horas bajo idéntica modalidad.

*“Atento el carácter virtual de la Asamblea celebrada, la presente Acta deberá ser suscripta por los asistentes en la primer convocatoria presencial que se efectúe”.*