

En la ciudad de Buenos Aires, a los días 25 días del mes de noviembre de 2020, 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, comparecen la Gerenta de Calidad y Prestación de Servicios, Dra. Mariana Isaurralde, en su calidad de Secretaria Ejecutiva del Consejo acompañada por la Lic. Fernanda Franchella, el Dr. Fernán de la Serna, la Lic. Eugenia de Virgilio y la Srta. Sofía Bahl, junto con los representantes de las siguientes asociaciones:

- ACUCC (Gisela Riccardi)
- ACyMA (Romina Pignataro)
- ADDUC (Osvaldo Bassano Matteucci)
- ADECEN (Oscar Gabriel Vargas)
- ADECUA (Sandra González)
- ADELCO (Lisandro Temi Finochietti)
- ADUC (Laura Defilippi)
- AUC (Nelson Veas Oyarzo)
- CEC (Renato Blaiotta)
- CESyAC (Diego Fontela)
- CODEC (Emma Cabello)
- CODELCO (Natalia Martínez)
- CON SUMO CUIDADO (Daniel Varela)
- CONSUMIDORES LIBRES (Hector Polino)
- CRUZADA CÍVICA (Rocío Hijós)
- DEUCO (Pedro Bussetti)
- FEMUDECO (Inés Bienati)
- LIDECO (Ernesto Alfieri)
- RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES (Christian Galindo)
- UCA (Adriana Malek)
- UNADEC (Diego Cabeiro)
- UUyC (Claudio Boda y Pilar Olivera)

Constituido el Consejo de los Usuarios, se designa a la Sra. Natalia Riccio como Secretaria de Actas y seguidamente, la Dra. Mariana Isaurralde da la bienvenida al Dr.

Fernando Cortés, Gerente de Fiscalización de Gestión Ferroviaria y a su equipo, para dar comienzo al tratamiento del tema previsto en el Orden del día.

*1-Exposición sobre las tareas de fiscalización desarrolladas en el marco del plan de emergencia para el transporte ferroviario y aplicación de protocolos de prevención.*

Para comenzar, la Dra. Isaurralde resalta el trabajo intenso que viene realizando la Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria desde el inicio de la pandemia, llevando a cabo los controles de cumplimiento de los protocolos.

El Dr. Fernando Cortés agradece la convocatoria, se pone a disposición del Consejo y procede a presentar a su equipo, compuesto por Sergio Tapia, Subgerente de Fiscalización del Área Metropolitana; Pedro Colicchia, del Departamento de Fiscalización; y Lionel Cavallini, Jefe de Departamento de Gestión. El Dr. comenta que su presentación estará basada en contar cómo llevó adelante su trabajo la Gerencia desde el mes de marzo, en este escenario inédito de pandemia a nivel mundial.

El Dr. Cortés explica que se investigó en todos los foros mundiales sobre la temática, para tomar medidas que busquen tener el menor impacto posible en la salud de los usuarios y de los propios trabajadores del organismo, quienes desde el inicio fueron esenciales desempeñando tareas de fiscalización.

Asimismo, informa que desde el 18 de marzo se licenció a todo el personal de riesgo, lo que implica un 50% de los trabajadores, por lo que fue necesario agregar 5 inspectores al equipo de control, que junto al personal disponible fueron afectados a las tareas de control relacionadas a la prevención de la propagación del contagio del virus Covid-19. Agrega, además, que otra de las tareas de la Gerencia fue la de desarrollar el Protocolo, ya que es la representante dentro del Comité de Crisis de la CNRT.

El Dr. Cortés detalla que el 13 de marzo se dispuso la creación del Comité de Crisis y el día 18 se aprobó el primer Protocolo, el cual estableció las condiciones mínimas de salubridad y seguridad para la operación, a fin de garantizar que los trabajadores esenciales pudiesen trasladarse de forma segura. Además, explica que cada uno de los operadores tiene que tener su propio protocolo de acción en el que toman estas

condiciones mínimas pero establecen las necesarias para garantizar la seguridad sanitaria y operativa.

El Dr. Fernando Cortés plantea la dimensión de responsabilidad que se tomó en ese momento crítico inicial, debido a que se creía que el sistema ferroviario sería un vector de contagio, donde la pandemia iba a impactar muy fuerte y donde se iba a transmitir entre todos los ciudadanos.

A su vez, informa que en el AMBA hay 284 estaciones de tren y que, desde el mes de abril, se están relevando en promedio 1.500 estaciones por mes; es decir que todas las semanas se inspeccionan todas las estaciones del sistema ferroviario. Hasta el 31 de octubre se realizaron 10.805 relevamientos de estaciones. Agrega, que todos los días de la semana se visitan las estaciones terminales 2 veces, en los horarios pico. Y además hay inspectores que hacen el viaje completo, el recorrido ida y vuelta; ello arroja un resultado de relevamiento promedio de entre 5.500 y 6.000 formaciones por mes. Entre el 18 de marzo y el 31 de abril, se fiscalizaron 36.833 formaciones.

Desde el 18 de marzo, de acuerdo a los protocolos determinados y a las instrucciones de los Ministerios de Transporte y de Salud, los fiscalizadores con sus PDA han realizado actas online, que se procesan y se comunican en tiempo real a cada uno de los responsable de las líneas, ya que cada una de las líneas debió nombrar un representante en el Comité de Crisis y un responsable operativo para tomar las observaciones y tener de manera online algún tipo de acción resolutive.

Estas actas digitales, agrega el Dr. Cortés, son acompañadas por fotos de cada una de las observaciones de las estaciones y formaciones, por lo que cada operador, en tiempo real, tiene la información de lo que los inspectores ven que ocurre, para tomar las acciones que correspondan.

El Dr. Cortés informa que el Comité de Crisis está conformado por representantes de todos los operadores; de los trabajadores, cada gremio ferroviario ha nombrado uno; también están representadas la Ciudad de Buenos Aires, la Provincia de Buenos Aires y ahora que se suman los de larga distancia están invitadas a participar las provincias y municipios que interactúan con el ferrocarril. El Protocolo se actualizó en 2 oportunidades,

el que está vigente es del 13 de noviembre, que es cuando se dispuso la posibilidad de viajar con pasajeros de pie, con el limitante de 1 pasajero por metro cuadrado.

Respecto a los pasajeros de pie y realizando una comparación con el resto de los países del mundo, el Dr. Cortés señala que se ha estado a la altura de las circunstancias. En los controles que el organismo realiza, hasta mediados de octubre, se ha relevado que solamente el 3,9% de los coches trasladaban pasajeros parados, sin asientos disponibles, en horas pico, incumpliendo con la normativa de ese momento. Dentro de ese 3,9%, en el 90% no era con aglomeración, sino con la distancia social recomendada. En un 10% había aglomeración y se debía a problemas en la operación, como ser accidentes, demoras, o algún problema significativo que hacía que el sistema no estuviese funcionando como correspondía.

El Dr. Cortés remarca que el sistema ferroviario está funcionando con un cronograma normal, con los servicios de una programación anterior a la pandemia y siempre cumplió con la programación determinada por la normativa. Esto dio como resultado que en el 96% de los casos, las personas viajaran en las condiciones planteadas por la norma. También agrega que, desde mediados del mes de octubre, ese 3,9% subió al 5,1%.

Señala el Dr. Cortés que permitir los pasajeros de pie tiene que ver con algo que está ocurriendo a nivel mundial. España, Francia, China, Japón, Corea, Alemania, Chile, Colombia, Brasil de manera más temprana los admitieron y esto está relacionado a que ese primer temor de que el sistema ferroviario sea un vector de contagio, no ha sucedido en ningún país del mundo.

En este punto, el Dr. nombra estudios mundiales que han determinado que el sistema ferroviario, bajo determinadas condiciones de operación, no se ha convertido en un clúster de contagios. Estas condiciones tienen que ver con algunas características:

- La utilización del tapabocas de manera correcta por los usuarios, condición que se ha cumplido de manera casi total y la incorporación de tecnología que ayuda al cumplimiento de estas condiciones. En estaciones del Sarmiento, en Retiro, en el Roca se están instalando cámaras en los molinetes que miden la temperatura y que los usuarios tengan colocado el tapabocas de manera correcta; si no ocurre, dan una señal de alerta.

- Una campaña de comunicación que ha ayudado a que las personas mantengan una conducta correcta para protegerse y proteger al otro.
- El tiempo de exposición, ya que en general el viaje en el AMBA no dura más de 50 minutos y no supera la cantidad de tiempo necesaria de exposición para el contagio. Sí es un problema en los trenes de larga distancia, porque sí se supera el tiempo de exposición al virus y por eso se deben tomar otras medidas.
- Otro tema es el de no hablar. En general, en el tren la gente viaja en silencio. Esto es característico del sistema ferroviario, en comparación con otros ámbitos.

En este punto, el Dr. Cortés remarca la importancia del cumplimiento de estas condiciones en nuestro sistema ferroviario. Prueba de ello es que no ha habido contagios tampoco en los trabajadores ferroviarios. Los que hubo, no se dieron en el ámbito laboral; y cuando existieron cuestiones que han vulnerado la seguridad sanitaria y operativa, como fue en el caso del Sarmiento, la decisión fue no se prestar servicio. En algunos casos, explica el Dr. Cortés, se buscaron alternativas como micros en las estaciones para trasladar a los usuarios.

Seguidamente, el Dr. Cortés comparte por el chat de Zoom un *Policy Brief* que publicó la Unión Internacional de Transporte, donde están nombrados los estudios a los que hizo referencia.

Respecto a los trenes de larga distancia, el Gerente explica que el Protocolo es para todas las modalidades ferroviarias y reitera que cada operador tiene que tener su propio protocolo. Particularmente para larga distancia tiene algunas condiciones distintas, ya que la cantidad de horas es un diferencial y por eso la cantidad de pasajeros está reducida al 60%. Agrega que cada tren tiene que tener un lugar reservado para aislar a una persona en viaje, entre otras condiciones como que no están los apoyacabezas, las cortinas, y un protocolo también para los aires acondicionados.

El Dr. Cortés agrega que la aireación es un tema importante que incide en la cantidad de pasajeros que se pueden llevar. A propósito de esto, comenta que en España se permiten hasta 3 pasajeros de pie por metro cuadrado. Los trenes están diseñados para llevar 6 pasajeros por metro cuadrado, siendo un sistema diseñado para el transporte masivo de personas. Además, señala que en China no tienen restricciones al respecto de la cantidad

de pasajeros; en Colombia, Brasil, Chile y Francia se permiten 3 pasajeros por metro cuadrado.

El Dr. Cortes explica que en Argentina está permitido lo mínimo posible, 1 pasajero por metro cuadrado y la cantidad cambia con la conformación interna de que cada tipo de coche. En términos generales, los que menos pasajeros de pie pueden llevar son 20 y los que más pueden trasladar son 44 pasajeros de pie, que es el caso de los furgones. Una de las acciones que se están tomando es marcar los pisos para que cada persona sepa dónde se puede ubicar en condiciones de seguridad.

En este punto, el Dr. Cortés pide colaboración a las asociaciones para difundir la importancia de la conducta personal, lo relevante que es la conducta del usuario para protegerse y para proteger al otro.

Toma la palabra la Dra. Isaurralde para agradecer la exposición, remarcar el desafío y el aprendizaje que día a día fue enfrentar esta situación de pandemia. Aprovecha también para señalar la importancia de la tarea desarrollada en estos meses por la Gerencia a cargo del Dr. Cortés, en la que su equipo ha estado en la primera línea de contacto con el virus.

El Gerente señala que hay 40 inspectores que están todos los días 8 hs diarias en el sistema ferroviario y sólo hubo 2 contagios a lo largo de 7 meses. Agrega, además, que de 1.300.000 pasajeros por día que se transportan bajó casi a un 10% en el mes de abril. A medida que se fueron ampliando las actividades y con la habilitación de la educación universitaria a mitad de octubre, fueron aumentando los pasajeros.

Pide la palabra el Sr. Diego Fontela, en representación de CESyAC y pregunta aproximadamente qué porcentaje de personas se están transportando hoy en día. En respuesta, el Dr. Fernando Cortés informa que hoy se está superando el 20% y calcula que para mitad de diciembre el porcentaje será cercano al 30%, hablando siempre de personas esenciales.

Al respecto de este tema de pasajeros esenciales, el Dr. Cortés explica que en el sistema ferroviario es muy difícil el control por la cantidad de ingresos que tiene de por sí cada

estación y cerrar los ingresos supone un problema para los usuarios por la distancia que hay que caminar.

En este punto, el Dr. Cortés comenta que *Reservá tu tren* es una aplicación con un algoritmo que permite ver los flujos de pasaje históricos y es un desarrollo tecnológico del sistema ferroviario, hecho en Argentina, para destacar; funciona también para agregar trenes rápidos o para cambiar en la programación algunos minutos, gracias a este algoritmo. Agrega que este desarrollo se pudo hacer a partir de una resolución de la CNRT que fue la de la incorporación del GPS a todo el sistema ferroviario. Hoy todo el sistema tiene GPS y se controla la programación de 100% de los trenes que salen por día.

Pide la palabra el Sr. Pedro Bussetti, de DEUCO, quien retoma lo expuesto respecto de la cantidad de pasajeros transportados, expresando que el porcentaje va a ir aumentando a medida que las personas se reincorporen al sistema productivo y consulta qué medidas se van a adoptar frente a este aumento.

En respuesta, el Dr. Cortés indica que los estudios mundiales indican que, en condiciones de seguridad sanitaria, se podría aumentar hasta 3 pasajeros de pie por metro cuadrado, como ha hecho España. Sin embargo, el proceso de desinversión en el sistema ferroviario de los últimos setenta años produce limitaciones en cuanto a la operatividad, ya que está sujeta a la infraestructura existente. Otro limitante hoy es la reducción de personal por licencias. Con esta doble limitante, igual se está cumpliendo con el 94% de la programación, con lo cual no hay capacidad de incorporar más formaciones que las que ya operan hoy.

Seguidamente, el Dr. Cortés señala como un desafío a presentarse, el tema de cómo eficientizar la programación y mejorar las condiciones de seguridad operativas y sanitarias al mismo tiempo.

Vuelve a pedir la palabra el Sr. Pedro Bussetti para expresar la preocupación acerca de que las personas que no puedan transportarse en el sistema ferroviario se vuelquen hacia el automotor, donde ya se observa que las condiciones en las que se viaja implican algún tipo de riesgo, por la proximidad y la falta de distancia requerida en los protocolos; y expresa que admitir pasajeros de pie, también va a significar un aporte más a ese riesgo.

El Dr. Fernando Cortés responde que los estudios indican que en términos de silencio, tapabocas, menos de 1 hora en viaje, comunicación, conducta del usuario, controles de temperatura, permiten que el viaje sea seguro y que el sistema ferroviario no es un vector de contagio. Además agrega que a septiembre se hicieron 26.000 testeos en la SOFSE, donde hay aproximadamente 27.000 empleados y la tasa de contagios es inferior a la de la sociedad en general.

Toma la palabra el Sr. Héctor Polino, de Consumidores Libres, quien felicita por la exposición y pregunta por las medidas previstas para los servicios de larga distancia hacia las zonas turísticas, de cara a la temporada de verano.

En este punto, la Secretaria de Actas informa que se compartirá el protocolo vigente con las Asociaciones por correo electrónico.

Respondiendo al Sr. Polino, el Dr. Cortés explica que el tren de larga distancia tiene un aforo del 60%, sentados, que siempre va a haber una butaca de por medio en personas que no sean del mismo grupo familiar, desinfección con productos especiales que no permiten la adherencia del virus en el tiempo, un coche destinado a aislación en caso de un posible caso positivo, hay un protocolo de limpieza y de toma de temperatura.

Vuelve a tomar la palabra el Sr. Diego Fontela, quien retoma lo expresado por el Sr. Bussetti respecto al aforo de los trenes y consulta si podría ser una posibilidad incorporar alguna formación, específicamente en el Sarmiento. Además, expresa que no hay manera de reemplazar el tren para algunos trabajadores informales del segundo y tercer cordón del gran Buenos Aires.

En respuesta, el Dr. Fernando Cortés, comenta que el Sarmiento llegó a funcionar con 6 coches y con menos en algún momento. Los coches japoneses (Toshiba) estaban hechos para 8, según las medidas. En una mala práctica, se conformaban las formaciones con 6, 7 u 8 de esos coches Toshiba. El Dr. explica que eso no es correcto ni es una buena práctica; cada formación debe tener una misma cantidad de coches y que sean fijos, eso asegura un mismo desgaste y asegura que la conformación con la que fue diseñada sea para esa cantidad de coches, por condiciones técnicas de operación del sistema. En este sentido, expresa que los coches chinos tienen la virtud de no poder ser ensamblables de

distinta manera. Por lo cual, en condiciones de diseño y de operación, no estaría bien poner un coche más a esos trenes del Sarmiento. Agrega, además, que se diseñó el tren con 9 formaciones y con esa medida para que sea la máxima posible con la infraestructura actual de la línea.

En este punto, el Sr. Pedro Bussetti, plantea que sería interesante que los usuarios tengan representación en el Comité de Crisis a través de los dos representantes que tienen en el directorio de la empresa de ferrocarriles, ya que sería importante que la política pública que se determine también tenga el respaldo de los usuarios. Además, expresa que la información que el Dr. está brindando acerca del porcentaje de pasajeros que se está transportando abre también la discusión sobre el tema tarifario y vuelve a retomar lo planteado por el Sr. Fontela para consultar si hoy no se podría cumplir con la programación si planteáramos un aumento de las frecuencias.

En respuesta, el Dr. Cortés informa que el Comité de Crisis es un comité operativo y que en principio no estaba pensado para una larga duración. Respecto al tema tarifario, el Gerente informa que excede sus competencias y que el Ministro es quien se ha referido sobre eso. Sobre el tema del aumento de frecuencias, el Dr. reitera que el sistema ferroviario tiene un techo y que la programación se está cumpliendo al límite posible con la infraestructura y la cantidad de personal existente, lo que sí puede crecer es la cantidad de personas que puede llevar cada formación, en otros países se está trasladando 3 pasajeros por metro cuadrado en condiciones de seguridad sanitaria. Agrega que se está trabajando para que el sistema ferroviario pueda acompañar a la ciudadanía en condiciones de seguridad sanitaria y operacional en el regreso a la nueva normalidad y solicita la colaboración de las asociaciones en lo que respecta a la información y la concientización.

Para finalizar, toma la palabra la Dra. Isaurralde, quien agradece la presencia y el trabajo que vienen desarrollando el Dr. Cortés y su equipo, también la presencia de todas las asociaciones asistentes y siendo las 12:55 da por terminado el encuentro. Se establece la próxima Asamblea para el día 22 de diciembre a las 11 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”*