

En la ciudad de Buenos Aires, a los días 17 días del mes de septiembre 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 14.15 horas, comparecen la Gerenta de Calidad y Prestación de Servicios, Dra. Mariana Isaurralde, en su calidad de Secretaria Ejecutiva del Consejo y la Lic. Fernanda Franchella, junto con los representantes de las siguientes asociaciones:

- ACUDA (Ricardo Espinosa)
- ACyMA (Romina Pignataro)
- ADECEN (Gabriel Vargas)
- ADECSE (Javier Alejandro)
- ADECUA (Sandra González)
- ADELCO (Lisandro Temi Finochietti)
- ADUC (Laura Defilippi)
- AUC (Nelson Veas Oyarzo)
- CEC (Renato Blaiotta)
- CESyAC (Karen Florentin)
- CLUB DE DERECHO (Nicolás Varrone)
- CODEC (Emma Cabello)
- CODELCO (Ramiro Maury)
- CONSUMIDORES ARGENTINOS (Román Orlando)
- CONSUMIDORES LIBRES (Héctor Polino)
- CRUZADA CÍVICA (Rocío Hijós)
- DEUCO (Pedro Bussetti)
- FEMUDECO (Inés Bienati)
- PROCONSUMER (Mario Capparelli)
- PROCURAR (Enrique Millán)
- RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES (Christian Galindo)
- UCA (Adriana Malek)
- UyC EN DEFENSA DE SUS DERECHOS (Ricardo Vago)
- UUyC (Claudio Boada 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 a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores presentes, agradece la asistencia y da comienzo al tratamiento de los temas previstos en el Orden del día.

1- Avances de las comisiones de trabajo conformadas en el ámbito del Consejo Consultivo de los Usuarios.

La Lic. Fernanda Franchella toma la palabra para comentar los avances de las comisiones de Monitoreo y Discapacidad:

En la Comisión de Monitoreo se trabajó sobre la posibilidad de armar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del transporte ferroviario. Desde la Gerencia de Calidad se presentó el último informe realizado y se avanzó en la determinación de los indicadores a utilizar. Se comenzó a trabajar sobre el formulario y se planteó la posibilidad de difundir la encuesta en la aplicación de Sofse, en la página web de la CNRT y en las redes sociales de las asociaciones. Además, se acordó que se realizará a través los Formularios de Google, ya que son gratuitos, fáciles de utilizar, procesan los datos ingresados, pueden ser embebidos en otras páginas y difundidos a través de WhatsApp. Se avanzará en el diseño de un borrador, a fin de discutirlo y luego presentarlo en el pleno del Consejo.

En la Comisión de Discapacidad, se trabajó por un lado, respecto del apoyo que pueden brindar las asociaciones en el nuevo desarrollo del sistema de reservas, que se encuentra demorado; y por otro lado, en cuanto al tema de accesibilidad, la Lic. Franchella expone que en esta comisión participa un representante de ANDIS, especialista en el tema. Se partió de situaciones que ocurrieron, frente a las cuales no se pudieron dar soluciones a las personas usuarias, como fue el caso de una persona con una silla de ruedas motor que no permitieron transportar en larga distancia, aludiendo que el peso de la silla superaba lo permitido como equipaje. Hay una normativa al respecto y desde la Comisión de Discapacidad se está trabajando en un informe técnico, que será expuesto en el pleno del Consejo, para solicitar a la Secretaría de Transporte la modificación de esta normativa.

Solicita la palabra el Sr. Pedro Bussetti, en representación de DEUCO y procede a comentar que en ambas comisiones se trató el tema de cómo será el transporte luego de la pandemia, ya que los usuarios no aceptarán las condiciones en las que era prestado con anterioridad. También plantea la importancia de tener un acercamiento desde el Consejo Consultivo de los Usuarios con las autoridades del Transporte.

Respecto a este punto, la Dra. Isaurralde comenta que el Comité de Crisis se encuentra trabajando en los nuevos protocolos para el reinicio de los servicios de larga distancia, tanto automotor como ferroviario; y agrega, que aquellos contienen las indicaciones y recomendaciones de la Subsecretaría de Transporte, el Ministerio de Salud, la Junta de Seguridad en el Transporte y la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

Pide la palabra el Sr. Claudio Boada, en representación de UUyC, para reafirmar lo que comentó la Lic. Fernanda Franchella del caso de la persona con silla de ruedas motor a la que no le permitieron subir a la unidad y expresa que sería interesante poder hacer un informe desde el Consejo Consultivo que fije una posición al respecto, considerando que no pueden ser considerados equipajes aquellos elementos que una persona necesita en forma permanente.

La Dra. Isaurralde procede a comentar que se está trabajando en un convenio con INADI para avanzar en temas de inclusión, que coadyuvarán a profundizar en los temas de accesibilidad y erradicación de prácticas discriminatorias. Seguidamente, resalta el trabajo de estas comisiones que reafirman el trabajo del Consejo Consultivo y señala la importancia de presentar propuestas concretas, como un informe técnico que permita avanzar en la normativa específica para cada caso.

Por otro lado, la Secretaria Ejecutiva les recuerda a los presentes que ante problemáticas locales que les hicieran llegar las autoridades provinciales, si bien el Organismo no puede intervenir en razón de su competencia de jurisdicción nacional, se pone a disposición para coordinar encuentros que permitan intercambiar experiencias, asistir y asesorar, al solo efecto de colaborar, en miras a una mejor prestación del servicio de transporte de todo el país y su consecuente beneficio para el público usuario.

Por último, la Dra. Isaurralde informa que en la Comisión de Asuntos Jurídicos se avanzó en la modificación del reglamento interno, contemplando temas como la asistencia, las

comisiones de trabajo, la modalidad de las reuniones y la posibilidad de encuentros en las provincias. Respecto a las votaciones, se acordó que no hay nada para modificar. Estas propuestas serán plasmadas en un proyecto de acto administrativo que previo a ser elevado a consideración de las autoridades, será expuesto en el pleno del Consejo para ser consensuado.

Pide la palabra el Sr. Mario Capparelli para comentar que desde PROCONSUMER hicieron una presentación por los subtes de la ciudad, pidiendo que en todas las estaciones haya accesos y baños para discapacitados, escaleras mecánicas o salvaescaleras. Se realizó un relevamiento, en ese expediente, de todas las líneas de subterráneos y el 80% de las estaciones no cumplen hoy con todos estos requisitos. Además, comenta de un ensayo realizado por el juzgado con una persona discapacitada en paradas de colectivos en Retiro y Constitución, señalando que la mayoría de los colectivos siguieron de largo o dijeron que no funcionaban las rampas. El Sr. Capparelli indica que ese expediente se inició hace 3 o 4 años y aún continúa.

Finalizado el intercambio, se pasa al siguiente punto del Orden del día.

2- Exposición sobre las tareas de fiscalización desarrolladas en el marco del plan de emergencia para el transporte automotor.

La Secretaria Ejecutiva da la bienvenida al Gerente de Fiscalización, Mario Toledo, comentando que desde el inicio de la pandemia se encuentra trabajando incansablemente y resaltando la importancia de la fiscalización en este momento particular. Además, expresa que ambos son integrantes del Comité de Crisis y desde un principio el trabajo ha sido llevado adelante en conjunto con los Ministerios de Salud y Seguridad, con la Dirección Nacional de Migraciones, Dirección de Fronteras y Cancillería. A continuación, ofrece al Sr. Mario Toledo tomar la palabra para exponer sobre el trabajo realizado por el equipo de fiscalización de todo el país.

El Gerente de Fiscalización comenta que tienen representación en casi todas las provincias y que están trabajando para abrir nuevas delegaciones en Formosa, San Luis y Tierra del Fuego. Seguidamente, señala que desde el inicio, junto a la Subsecretaría de Transporte, se consideró que no se podía dejar a las personas repatriadas a la deriva, por lo que desde Fiscalización armaron escuadrones que son los que reciben a las personas

que arriban al país en Ezeiza, las ubican en un primer momento en hoteles, para luego trasladarlas a sus provincias, donde son recepcionados por los delegados regionales. La logística fue mutando de acuerdo a las medidas provinciales que se fueron dictando y de acuerdo a los permisos de ingreso de cada territorio local. Explica que la CNRT está presente desde que arriban al país hasta que pueden llegar a sus provincias, con la problemática que pueda tener cada una de las personas. Ya se han repatriado más o menos treinta mil personas, tanto en Ezeiza como en las fronteras, en un trabajo en conjunto con Cancillería, provincias, Ministerio de Salud y Gendarmería.

Asimismo, aclara que las excepciones para trasladar a estas personas son gestionadas ante la Subsecretaría de Transporte y la CNRT organiza las partidas y arribos, además de controlar los permisos y el estado de las unidades de los vehículos que realizan los recorridos bajo "corredores seguros". Señala que desde marzo hasta el 31 de agosto, tuvieron una cantidad de 841 unidades controladas y que en lo que va de septiembre ya han sido 500 vehículos. Remarca que el cuerpo de fiscalizadores se encuentra trabajando sin horario fijo, las 24 horas del día y se creó una mesa de ayuda para poder estar en línea constante. Trabajan cumpliendo con todos los protocolos sanitarios y, al día de hoy, ningún fiscalizador se ha contagiado.

Por otro lado, el Gerente remarca que continúan los controles al transporte urbano bajo la órbita de control del Organismo, como así también las fiscalizaciones al transporte de cargas en puntos estratégicos.

La Dra. Isaurralde resalta que desde comienzos del ASPO, el trabajo de la CNRT ha ido más allá de la fiscalización, cumpliendo un rol de asistencia y contención a las personas transportadas, recibéndolas, coordinando su alojamiento en hoteles y brindándoles toda la ayuda que ha podido estar a nuestro alcance. Al respecto, Mario Toledo señala que se han incrementado los vuelos y que para septiembre hay una planificación de alrededor de 200 vuelos, lo que implica un trabajo intenso, respetando los protocolos del Ministerio de Salud y de las provincias. Comenta las dificultades para ingresar a Formosa, señalando que es la provincia más compleja en cuanto a los permisos de ingreso.

Pide la palabra Pedro Bussetti, quien se muestra gratamente sorprendido por el trabajo que se viene llevando a cabo desde la CNRT, reconoce y agradece todo este trabajo que desconocía. Plantea, además, que en referencia a la asistencia que la CNRT puede

brindar a las provincias, sería importante articular un protocolo de toda el Área Metropolitana, a fin de que los pasajeros no vuelvan a viajar en las mismas condiciones que lo hacían antes de la llegada de la pandemia.

Toma la palabra la Dra. Isaurralde, para manifestar que ante esta situación sorpresiva e inesperada, desde un primer momento las medidas iban tomándose en coincidencia con la evolución de la emergencia. Es por ello que los protocolos son dinámicos en razón del grado de propagación del virus y evolución de contagios. Expresa también, que todo el trabajo comentado por el Gerente de Fiscalización, se desarrolló mancomunadamente con el Ministerio de Salud y con Gendarmería Nacional, quienes brindaron un gran apoyo en estos meses. Asimismo, destaca el apoyo de la Dirección Ejecutiva, del Director José Arteaga y el Subdirector Diego Giuliano, para facilitar el acercamiento y diálogo con las autoridades de cada una de las diferentes jurisdicciones.

La Dra. Isaurralde vuelve en este punto a remarcar la importancia del equipo fiscalizador, que se encuentra trabajando incansablemente desde el primer día, presente en la primera línea del foco de contagio. Expresa que esta situación, además, llevó a realizar estrictos protocolos internos para cuidar al personal del organismo y por consiguiente a sus familias.

Solicita la palabra el Sr. Ricardo Vago, quien agradece la presencia del Gerente de Fiscalización y expresa que sería bueno para la población que la CNRT difunda más las tareas realizadas. Aprovecha también para consultar sobre la evaluación que realizan sobre las condiciones del servicio ferroviario en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

En respuesta, Mario Toledo señala que la CNRT cuenta con una Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria que tiene un protocolo específico, que fue mutando, y que están llevando a cabo un trabajo intenso en cuanto a la desinfección y al cuidado. Además, agrega que costó en un primer momento que los pasajeros asuman la responsabilidad de mantener la distancia social, pero que con capacitación y videos informativos y el sistema de turnos que permitió tener un control respecto de las personas que viajan con destino a diferentes estaciones y se logró en los trenes que pase lo mismo que en el transporte urbano, es decir, que sólo viaje el personal esencial, sentado, con la debida distancia que se necesita.

En este punto, el Sr. Vago vuelve a señalar la importancia de difundir no sólo las normativas sino también los resultados, para que la ciudadanía adquiriera hábitos acordes a una situación de pandemia y pone a disposición los canales de las asociaciones para difundir esta información; el Sr. Toledo le comunica que hará llegar la sugerencia al área de Prensa del organismo.

Seguidamente, toma la palabra el Sr. Héctor Polino para agradecer la presencia y la exposición brindada por el Gerente Mario Toledo y expone su preocupación respecto a la apertura del aislamiento solicitado por sectores afectados económicamente, específicamente con respecto al transporte en cuanto a que la cantidad de unidades posiblemente no sean suficientes para que todos puedan viajar sentados y se mantenga una distancia prudente para evitar los contagios.

En respuesta, Mario Toledo hace hincapié en que el movimiento será paulatino y que ciertos cuidados, como el uso del tapabocas y el distanciamiento, continuarán en el tiempo. Además, vuelve a resaltar en que se está trabajando para garantizar que las personas estén protegidas en los viajes de larga distancia, en los trenes, en los subtes; remarcando que estos movimientos estarán acompañados de un plan y que hay ciertas funcionalidades que continuarán realizando trabajo a distancia. Para finalizar, se pone a disposición del Consejo para cualquier consulta que pueda surgir.

A su vez, la Dra. Isaurralde recuerda a los asistentes que en la página web de la CNRT se encuentra publicados los protocolos para el transporte automotor y ferroviario actualizados.

Siendo las 15:45 horas, la Secretaria Ejecutiva agradece la presencia y predisposición del Gerente Mario Toledo y da por finalizado el encuentro. Se establece la próxima Asamblea para el día jueves 29 de octubre a las 14 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”