

En la ciudad de Buenos Aires, a los 22 días del mes de marzo 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 15.20 horas, Pedro Larralde, Jefe de departamento de Gestión Estratégica de la Gerencia de Calidad y Prestación de servicios, da la bienvenida a las asociaciones presentes, y se procede a dar comienzo al registro de asistencia.

Las asociaciones presentes son:

ADDUC (Rodolfo Gómez Leonardi)

ADECEN (Oscar Gabriel Vargas)

ADECUA (Sandra González)

CON SUMO CUIDADO (Nicolás Cazas)

RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES (CHRISTIAN GALINDO)

UNADEC (Diego Cabeiro)

UU Y C (Pilar Olivera)

Finalizado el registro de asistencia, Pedro presenta al equipo que lo acompaña, conformado por: María de los Ángeles Cejas, Camila Ricci, y Luis Caiella, Coordinador de puestos de atención al público; haciendo la aclaración de que la gerenta no se encontrará presente, debido a que se encuentra abocada a otras actividades en otra provincia.

Comienza indicando el comparativo respecto al número de reservas entre el año 2021 y el 2022, haciendo especial hincapié en que las mismas han crecido más del 100 %, ya que se pasó de 605.000 reservas a 1.240.000.

En el día de ayer se publicó el **decreto 159/2023**, mediante el cual se pone en funcionamiento el asistente virtual TINA. Pese a ello, la CNRT lo tiene activo desde marzo de 2022, pero a modo experimental; lo cual no resulta un dato menor, ya que durante los meses de enero y febrero de este año ha sido nuestro mayor canal de atención.

Luis Caiella toma la palabra, indicando que se está mejorando la estructura digital de los llamados, ya que de momento es analógica. El nuevo sistema, denominado media trama, consiste en que todos los llamados queden en CNRT y no en la Central Telefónica, pudiendo de esta manera atender mayor cantidad de consultas.

Se está mejorando la atención presencial en todo el territorio, pero sobre todo en las localidades de San Pedro y Formosa, que era donde CNRT no tenía oficinas.

Pedro Larralde, menciona que el objetivo de este 2023 es que las consultas crezcan al mismo nivel que años anteriores, ya que mucha gente comenta por redes sociales que nuestro sistema de denuncias web es algo sencillo y rápido de hacer, por lo que se pretende reforzar esta vía. Es importante destacar, que el seguimiento se puede ver en la propia web.

Ya desde hace muchos años, aproximadamente 2004, la prioridad es la atención de personas con discapacidad, pacientes incucaí y recientemente se incorporaron los pacientes ontopediátricos.

Nuestro Organismo, viene haciendo todo lo posible para que las personas viajen. De hecho, el año pasado, se resolvieron el 90 % de los servicios que no querían ser cargados. Todos los reclamos se recibieron y se va a procurar resolverlos.

Un reclamo tiene la misma importancia, independientemente dónde o por qué medio se lo tome. Nuestro objetivo hacia las personas usuarias, es que en todas las sedes de la CNRT los atiendan igual de bien.

Abriéndose el espacio para que efectúen consultas, Cristian Galindo de **Red Argentina de Consumidores**, procede a efectuar una inquietud: ¿Cómo funciona el sistema entre pacientes trasplantados y personas con discapacidad?

Luis Caiella responde: para INCUCAI no hay restricción de antelación (puede ir a boletería en cualquier momento y pedir qué servicio se encuentra disponible), ni de categoría (puede pedir cama suite por ejemplo, categoría que no está contemplada en el decreto). La credencial INCUCAI son todas sin acompañante, pero existe la excepción de que si tuvieran un certificado del médico, los habilita para viajar en ese recorrido con acompañante; claro que a diferencia de los CUD sólo podrán viajar en ese recorrido indicado; no es universal. También pueden viajar en servicios urbanos con la credencial.

Retoma la palabra Pedro Larralde, indicándoles a los presentes que se les enviará el link de la página de la CNRT y los modelos de credencial para transporte urbano, interurbano y ferroviario.

Los servicios provinciales automotor, como por ejemplo en la provincia de Buenos Aires, tienen el permiso por medio de CUCAIBA.

Luis Caiella aclara que no existe ya la credencial física, sino que se obtiene de la web.

Pedro Larralde comenta que otra novedad que hubo, es que la ANDIS estuvo emitiendo normativas que iban prorrogando los CUD. Por ejemplo, si a alguien se le vencía hoy, tenía prórroga hasta la misma fecha del año siguiente. Esto sucedió, hasta que se establecieron ciertos requisitos mediante la normativa **Resolución 322/2023** para que el mismo no tenga vencimiento.

Lo que ANDIS resuelva y nos impacte a nosotros será comunicado. Aún no se sabe si se va a manejar por empadronamiento o de qué manera, pero ya se irá comunicando.

Diego Cabeiro de la **UNADEC**, procede a efectuar la siguiente consulta: informa que tiene un reclamo reciente por falta de higiene en un colectivo. Pregunta si hay algún tipo de control de plagas o higiene por parte de CNRT.

Luis Caiella responde, que se toma la denuncia y se deriva a fiscalización, quien en la cabecera de la línea correspondiente chequea higiene, rampas y otras medidas de seguridad.

Pedro Larralde le indica que por favor le pase los datos de la línea, así se le informa qué es lo que se viene haciendo sobre ella.

Camila Ricci informa que el próximo encuentro será el 6 de abril a las 15 hs.

Por último, se le deja el teléfono de la gerenta del Área de Calidad y Prestación de Servicios, quien estará a disposición cuando lo necesiten.

Pedro Larralde repite el número en voz alta por si alguno no lo pudo ver.

Fijada fecha y hora de la próxima reunión, siendo las 16 hs del 22 de marzo de 2023, se da por concluida la misma.