

En la ciudad de Buenos Aires, a los 28 días del mes de abril de 2023, 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.

**Participantes:** Katherina Stickel, Fernán de la Serna, Luis Caiella, Camila Ricci, María de los Ángeles Cejas y Alicia Ricava.

**Las asociaciones presentes son:**

- ACUCC- Ana Godoy
- ACUDA-Matías
- ACyMA- Romina Pignataro
- ADDUC-Rodolfo Gómez Leonardi
- ADECEN- Oscar Gabriel Vargas
- ADECUA- Sandra González y Francisco González
- ADELCO- LISANDRO TEMI FINOCHIETI
- ADUC- LAURA DEFILIPPI
- AUC-Nelson Veas Oyarzo
- CODEC- Emma Cabello
- CON SUMO CUIDADO- Nicolás Cazas
- Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos- Rocío Hijos y Agustina
- DEUCO-Pedro Busseti
- FEMUDECO-Inés Bienati y Hugo Torres
- PROCONSUMER-Ricardo Nasio
- PROTECTORA-Romina Ríos
- RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES- Christian Galindo
- UCA- Adriana Malek
- UNADEC- Diego Cabeiro
- UU y C- Pilar Olivera
- Verónica Cornejo
- ACDH- Virginia Gómez
- CONSUMIDORES LIBRES- Magda Punta
- Gabriel

Siendo las 15.10 horas, la Gerenta de Calidad y Prestación de Servicios, Katherina Stickel, da la bienvenida y agradece a todos que se hayan conectado un viernes, así como también que hayan aceptado la reprogramación de la fecha, debido a que la CNRT estuvo abocada a la agenda llevada a cabo con la Comisión Técnica de Transporte Mercosur. De esta manera da por iniciada la reunión, y establece que más allá del tema a tratar en el día de la fecha, es importante revalidar y reforzar este espacio como un ámbito de intercambio, para lograr los mejores consensos y proponer nuevos temas que vayan surgiendo, en distintos puntos, aprovechando nuestra presencia en todo el país.

Respecto de la reunión de hoy, nosotros hemos convocado a Alicia Ricava, quien es parte del equipo de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, trabajando hace muchos años en el organismo, como nexos con dos gerencias muy importantes como lo son las Gerencias de Control Técnico Ferroviario y la Gerencia de Gestión Ferroviaria.

En este caso, Alicia es la encargada de ocuparse de los distintos trámites que ingresan en CNRT, a través del 0800 y de Atención al Ciudadano, y también de todo lo que es tomado por las distintas delegaciones regionales, comunicándose con las diferentes operadoras ferroviarias.

Una vez que Alicia concluya con la presentación, la idea es que ella comente como venimos trabajando en el universo ferroviario y sus demandas; y se habilite el micrófono para que ustedes puedan hacer su devolución.

Alicia Ricava toma la palabra, da las buenas tardes y avisa que es la primera vez que participa de uno de estos encuentros, por lo que pide disculpas si se equivoca.

Explica que ella lleva adelante el Área de tramitaciones ferroviarias, las cuales le llegan a través de un sistema, en donde verifica que estén los datos cargados y de acuerdo al contenido que tenga cada denuncia, se deriva tanto al área que tiene a cargo el Doctor Cortés o el Ingeniero Faggiani, Gestión Ferroviario y Control Técnico Ferroviario respectivamente.

Se hace hincapié en el usuario, mediante unas resoluciones de CNRT que están vigentes de hace ya unos años, donde se le solicita al mismo que haga la denuncia si o si ante la operadora. Es para que tome intención sobre el hecho, es decir para que haga algo sobre lo que está pidiendo el usuario en forma inmediata y sea remitida a CNRT para que en el caso de que la operadora no le haya dado respuesta respecto de su reclamo, ella se comunique para resolverlo y le de curso con el expediente respectivo. Son las resoluciones 823/1998 y la 1292/2001.

De todas maneras, recomienda que se espere la contestación de la operadora y ahí si actúa el usuario con CNRT. En el caso de que sea algo prioritario, por ejemplo en estos días se canceló un tren muy importante que une Cañuelas- Lobos, de la línea Roca, donde 150 estudiantes la utilizaban para ir a una escuela rural, entonces era ilógico esperar la respuesta de la operadora para intervenir, por lo cual se hizo un expediente, consignando las denuncias de todos los padres y alumnos, enviándola como prioridad, debido a que el caso lo ameritaba. Finaliza consultando si alguien tiene alguna pregunta.

Katherina Stickel, retoma la palabra, agregando que nosotros como organismo de contralor debemos garantizar el correcto funcionamiento del servicio ferroviario.

Comenta que, por ejemplo, en la provincia de Entre Ríos, se reactivó una línea de ferrocarril que hace 30 años no funcionaba, frente a la cual existía una demanda histórica.

Hace poco también, recibimos una solicitud para que el libro de quejas vuelva a estar al alcance de los usuarios, más allá de los canales de comunicación existentes, debido a que el mismo fue retirado durante la pandemia.

Rodolfo Gómez Leonardi de ADDUC, comenta que respecto del caso de Cañuelas, es una escuela agrícola muy importante para la zona. Y suma, que de 40.000 km de vías se bajó a 10.000, debido a la quita de ramales para dar lugar al servicio de camiones, los cuales ocasionan muchísimos accidentes, sumado a que cada tren de carga representa 50 camiones.

Pedro Bussetti de DEUCO, consulta si en la cabecera o estaciones se encuentra visible los teléfonos y correos electrónicos de cada operadora para los usuarios, para que no tenga que recurrir al buscador google, y también afirma que estaría bueno que hubieran carteles que guíen al usuario en el caso de que precise buscar una información o hacer un reclamo, de manera que pueda estar al alcance de todos.

Alicia Ricava agrega que en la página web de Sobse está el número para hacer el reclamo, que es una única línea y que de ahí derivan al usuario de acuerdo al ramal de que se trate.

Sandra González, adhiere a la propuesta de Pedro Bussetti y suma que se podría hacer una campaña para que la gente empiece a hacer los reclamos.

Katherina Stickel aclara que se toman todas las propuestas, y que se comenzará a trabajar en ello como se hace en el transporte automotor, para que la tarea no sólo sea simbólica sino también operativa.

Pedro Bussetti, consulta dónde estaría físicamente presente el libro de quejas, consultando si debiera estar en las cabeceras o en el final de cada recorrido. Alicia Ricava, aclara que no necesariamente se pueda volver a disponer de los libros de quejas, debido a que todo se digitalizó.

Katherina suma, que los libros se sacaron más que nada por la pandemia, por el hecho de que manipular documentos físicos por tantas personas en ese momento implicaba un riesgo muy grande, pero que ahora no habría inconvenientes con que vuelva debido a que no alcanza con los canales digitales, dado que muchas personas carecen de acceso a la conectividad.

Pedro Bussetti, consulta si CNRT está pensando en alguna aplicación donde el usuario tenga un acceso más inmediato o de que pueda hacer creada.

Katherina Stickel recuerda que CNRT está presente a partir de la App de Mi Argentina mediante el boot TINA, pero no cuenta con una aplicación propia.

Pilar Olivera de Unión de Usuarios y Consumidores, agrega que no todos tienen un teléfono inteligente o internet y necesita que el acceso sea más amplio.

Katherina aclara que la idea es seguir sumando canales de comunicación, sin excluir los ya existentes.

Katherina Stickel refuerza que la comunicación está disponible todo el tiempo entre todas las partes, con representación federal en todo el país, por lo cual estamos atentos y receptivos a lo que se pueda llegar a plantear a futuro.

Se da por concluido el encuentro y se abre el canal para que ustedes propongan el tema del próximo en base a sus necesidades.

Pedro Bussetti agrega que estaría bueno que haya más difusión acerca de los nuevos ramales que se van habilitando, para tenerlo presente a diario y también poder difundirlo y darlo a conocer.

Se toma la propuesta y se informa que se armará una difusión masiva de las diferentes reactivaciones que se vienen dando en la modalidad ferroviaria.