

En la ciudad de Buenos Aires, a los 17 días del mes de mayo 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:** Ángeles Cejas, Camila Ricci, Marcelo Di Lernia, y Fernán de la Serna.

Siendo las 15 horas, Ángeles Cejas procede a tomar asistencia a los presentes. Cumplido esto le cede la palabra a Fernán de la Serna.

Fernán da la bienvenida e indica que cualquier duda que tengan durante o luego de la exposición, nos lo hagan saber desmutenadose. Se presenta, por si alguno no lo conoce, indicando que es el Jefe de Departamento de Gestión al Ciudadano, perteneciente a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Indica que lo acompaña el encargado del sector de Tramitaciones, Marcelo Di Lernia, quien va a ser el encargado de exponer. Antes de dar inicio, en nombre de Katherina Stickel, la gerenta, pide disculpas por su ausencia. debido a que se encuentra en Paraná, Entre Ríos, con la puesta a punto de la Terminal de trenes, junto con el Ministro de Transporte.

Además, también los invita, en realidad se los pide para la próxima asamblea, requiriéndoles que antes de la próxima asamblea les hagan llegar el tema, o bien la negativa, ya que en esta ocasión no se tomará el silencio como negativa, ya que el compromiso es de ambas partes, siempre y cuando tenga que ver por supuesto con las competencias del organismo, ya que hay temas que hacen a la Gerencia de Calidad, y otros a otras dependencias, por lo que se tiene que planificar de antemano quien va a ser el expositor.

Lo presenta a Marcelo Di Lernia, quien como dijo más temprano se ocupa del sector de Tramitaciones, quien se ocupa del procedimiento de la toma de la denuncia que hacen los usuarios y usuarias, y para que la misma no quede en la nada la posible o no sanción, el cual se conoce como proceso de estudio o sumario.

Marcelo Di Lernia toma la palabra, y comienza a desarrollar como es el circuito que sigue la denuncia una vez que está tomado el reclamo, el cual puede ser mediante 0800, delegaciones regionales, plataforma web, etc.

Una vez ingresado ese reclamo, sea por la vía que ingrese va todo a un mismo lugar, que es la plataforma de Atención al Ciudadano. Atento a la disposición CNRT 101/2019, nosotros somos segunda instancia, la primera es la empresa. Esta última tiene 30 días corridos para dar respuesta a cualquiera de los reclamos, y en paralelo lo vemos ambas partes, empresa y CNRT.

Hay ciertas excepciones como el extravío de equipaje, que tienen 5 días corridos para devolver el equipaje o indemnizar al pasajero, cuya indemnización está establecida en la resolución 47/1995 de la Secretaría de Transporte.

También, otra excepción, son los reclamos contra los conductores, frente a lo cual tienen días, pero dependiendo la gravedad de la agresión, tienen que informar los datos del conductor dentro de las 72 hs. Entonces, en el control de la cantidad de días, ahí

empezamos a intervenir nosotros, el cual consiste en revisar día a día el sistema de denuncias, para chequear si la empresa cumplió con la primera instancia. Hay denuncias que son fiscalizables y otra que no. Las primeras pueden ser por ejemplo: falta de frecuencia, desvío de recorrido, etc., que normalmente se remiten los reportes a la Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor, como para orientar operativos de fiscalización, y que esa gerencia esté al tanto también de ese tipo de reclamos. Asimismo, si detectamos que hay una serie de reclamos importantes, en una misma zona de una misma línea, actuamos de oficio, abrimos expediente y se lo mandamos directamente a fiscalización para que hagan el operativo. Se labran actas, las cuales van a correr por el Área Sumarios. Luego se le informa al usuario el resultado del mismo.

Respecto de las no fiscalizables, y donde hay participaciones de conductores, cuyos hechos son bastantes improbables en general, como puede ser el caso de no respetar paradas.

La empresa, si o si debe dar respuesta al reclamo e informar los datos del conductor involucrado, mediante la plataforma de denuncias. Mediante esa plataforma se lleva un control chequeando los datos de esos conductores. Cuando detectamos que hay un conductor que tiene una serie de reclamos por temas similares como trato desconsiderado, conducción imprudente, no respetar parada, etc., sobre comportamiento, tenemos la posibilidad y lo hacemos, de citar al conductor, a fin de darle una charla concientizadora por parte del equipo de la Gerencia, con el fin de disminuir estas conductas.

Si se detecta que esta conducta se repite, ahí si se deriva al Área de Programa Unidad de Control Preventivo de CNRT, para que tomen cartas en el asunto y llegue a la Agencia Nacional de Seguridad Vial, quienes se ocupan de emitir la licencia.

Además, también hay temas de carácter interurbano, como mencioné antes que es el extravío de equipaje. La empresa tiene 5 días seguidos para devolver el equipaje, si fue extraviado y encontrado, o darle la indemnización al usuario. Pasado ese plazo, ese plazo, el usuario nos hace la denuncia a nosotros. CNRT intima a la empresa a que en 10 días hábiles de respuesta. De no hacerlo en los plazos establecidos, se gira al Área de Sumarios, quien de creerlo conveniente, inicia un proceso de sanción a la empresa.

También, tenemos personal que se encarga de los pasajes por discapacidad, haciéndole un seguimiento a las denuncias que hacen los usuarios, cuando una empresa no carga los servicios de determinados destinos, lo cual es su obligación sobre cada traza que tenga a la venta, de publicarla en el sistema de reservas web, de acuerdo a las categorías que establece el decreto 118. Que son común, común con aire y semicama. Si la empresa no publica, personal del área lo constata, se abre un expediente adjutando toda la prueba y se deriva a sumarios.

Marcelo Di Lernia, abre el espacio para que los participantes hagan preguntas.

Pedro Bussetti, de DEUCO, agradece la exposición y pide que le gustaría tener una estadística de las empresas que han incumplido durante el 2022 y lo que va del 2023, sumado a las sanciones que CNRT ha realizado. Pregunta como hace el usuario para identificar al conductor.

Marcelo le solicita que le especifique sobre qué tema y período quiere el reporte de incumplimiento. Sumado a ello, aclara que, si fue sancionada la empresa o no, eso escapa a la Gerencia de Calidad.

Pedro Bussetti aclara que es a nivel global, y pide si pueden estar para antes del próximo encuentro, así tienen material para trabajar y saber qué punto necesitan tratar y así preparar preguntas.

Hugo Torres, de Femudeco, pide saber cuáles son las últimas denuncias que se realizaron en las últimas dos semanas, por ejemplo, o en el último mes, algo más práctico.

Marcelo primero le contesta la segunda pregunta a Pedro, indicándole que el usuario no necesita informar los datos del conductor, pero si los demás, lo más exactos posibles, tales como día, hora, lugar del suceso, interno del vehículo, etc. Respecto de los datos del conductor, nos los deber brindar la empresa.

Respecto de la pregunta de Hugo, contesta que pueden ser ambas, urbanas e interurbanas, y por cualquier motivo. Si aclara, que, si le proporciona las denuncias de las últimas dos semanas, probablemente estén sin nuestra participación, ya que tienen 30 días para responder a los usuarios, como mencioné anteriormente.

Pedro vuelve a intervenir, sumándose a lo que dice Hugo y agregando que quizás convenga sacar el dato de los últimos cuatro meses. Pregunta si hay cursos a los choferes sobre distintas cuestiones o alguna jornada especial. Marcelo le contesta que nosotros mandamos circulares sobre el comportamiento que deben tener con los usuarios. Al margen, las empresas tienen a cargo capacitaciones propias, sumadas a las de la ANSV al momento de obtener la LINTI.

Hugo Torres vuelve a intervenir, porque siente que no le contestaron su pregunta. Quiere saber un hecho concreto de una denuncia. Fernán de la Serna, da un ejemplo diciendo que la mayoría que se reciben tienen que ver con la entrega de pasajes por parte de las empresas a personas con CUD. En las últimas dos semanas recibimos varios casos, nos contactamos con la empresa, hacemos una intervención a pedido del usuario, ya que en 48 hs está por salir la unidad y el pasajero que está por abordar la unidad, aun no tiene el pasaje. En caso de no haberla emitido o de haber tenido un problema con el sistema, esa reserva se transforma en un pasaje emitido. Finalmente, el 0800 se comunica con el usuario para constatar que haya recibido el mismo.

Fernán agradece la presencia de todos los participantes y da por finalizada la reunión.

Las asociaciones presentes son:

- ACDH- Verónica Cornejo
- ACUDA- Matías
- AC y MA- Romina Pignataro
- ADDUC- Rodolfo Gómez Leonardi
- ADELCO- Lisandro Temi Finochietti
- AUC- Nelson Veas Oyarzo
- CEC- Leonardo Skoliber

- CON SUMO CUIDADO- Nicolás Cazas
- CONSUMIDORES ARGENTINOS- Román Orlando
- CRUZADA CIVICA- Agustina
- DEUCO- Pedro Busseti
- FEMUDECO- Hugo Torres
- LIDECO- Miguel Ángel Márquez
- UCA- Adriana Malek
- UNADEC- Diego Cabeiro
- UU y C- Pilar Olivera