

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 25 días del mes de julio de 2018, se reúnen en sede de la CNRT ubicada en Maipú 88, CABA, a fin de participar de la reunión del “Consejo Consultivo de los Usuarios”, conforme la invitación oportunamente cursada a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores alcanzadas por la Resolución N° 175/2015.

Siendo las 15:00 horas, comparecen, la Dra. María Jimena Fernández Bartolomé en su carácter de Gerente de Calidad y Prestación de Servicios, y los representantes de las siguientes asociaciones:

- ASOCIACION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE CORRIENTES
- CONSUMIDORES LIBRES
- CRUZADA CIVICA
- LIDECO
- RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES
- UCA
- UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
- Tec. Flavia Ferrazzuolo, A/C Tramitación de Denuncias de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios
- Tec. Ana Novo, Secretaria de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

Constituido, en consecuencia, el Consejo de los Usuarios, se procede a designar a la Srta. Nataly Lopez Federico como Secretaria de Actas para el día de la fecha. Acto seguido, se inicia el tratamiento de los temas previstos en la Orden del Día:

- Acreditación y bienvenida
- Apertura de la jornada y designación de Secretario de Actas
- Actualización normativa vigente 979/98 y 823/98
- Recepción de nuevas temáticas para abordar
- Cierre y nueva convocatoria

Siendo las 15:10 hs., la Dra. María Jimena Fernández Bartolomé toma la palabra dando la bienvenida a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores e informa los cambios realizados dentro de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, entre ellos da la bienvenida a la Tec. Flavia Ferrazzuolo como nueva jefa del área de Tramitación de Denuncias.

El representante de AUCCH informa a los presentes sobre las problemáticas de la unidad administrativa que realiza el recorrido Chaco – Corrientes, esta posee escasas de unidades, las mismas se encuentran en mal estado y brindan una frecuencia mínima, e infringen también la prohibición de circular con pasajeros de pie. Siendo que esta línea es utilizada por una gran cantidad de estudiantes y trabajadores, han realizado la denuncia en la delegación de Corrientes de la CNRT y no han obtenido respuesta alguna. Por otro lado, se plantea la reducción del 100% del boleto estudiantil ya que no posee descuento alguno. La Dra. Fernández Bartolomé solicita se le brinde la nota presentada por la asociación en la delegación y la denuncia correspondiente.

El Sr. Christian Galindo, representante de la asociación Red Argentina de Consumidores, solicita información por el cierre de la delegación de Paraná – Entre Ríos de CNRT y la problemática que esto genera en la realización de denuncias escritas o presenciales ya que el call center atiende en horario reducido.

La Tec. Ferrazzuolo Flavia, informa la opción que se les brinda a los usuarios de realizar la denuncia por la página de la CNRT o vía mail donde se pueden adjuntar escaneados los documentos necesarios y el Sr. Galindo presenta la problemática de muchos usuarios para acceder a internet.

La Dra. Jimena Fernández Bartolomé comenta a los asistentes la iniciativa de la Gerencia en conjunto con SOFSE de migrar las denuncias a medios electrónicos, telefónicos y web; conviviendo con los libros de quejas hasta que se considere pertinente su migración completa.

Nelson Oyarzo, representante de AUCCH, habla del horario reducido de atención (07 a 15 hs.) de la delegación de Corrientes y la problemática que

conlleva para los usuarios y pasajeros del transporte público presentar las denuncias pertinentes.

Ferrazzuolo Flavia introduce a los presentes sobre las resoluciones 979/98 y 823/98 que implementan la 1ra y 2da instancia de los reclamos, siendo que las empresas poseen la obligación de tomar los reclamos de los usuarios en 1ra instancia y brindar una respuesta al denunciante dentro de los 30 días corridos a la misma. En caso de no hacerlo, o de no ser satisfactoria la respuesta para el denunciante, este puede realizar la denuncia en la CNRT por medio de cualquiera de nuestros canales de atención con los datos pertinentes. También, informa de los sumarios que se encuentran en este momento aplicando a las empresas que no cumplen con la atención telefónica obligatoria. Se encuentra como casos de excepción las denuncias por agresión y situaciones que incluyen a un usuario con certificado de discapacidad, estas pueden ser tomadas por esta Comisión en una primera instancia.

Por otro lado, se solicita a las empresas, bajo obligatoriedad establecida por la misma normativa, que presenten ante esta Comisión las denuncias recibidas por parte de los usuarios del transporte público.

Acto seguido, el Sr. Castillo, representante de la asociación civil Cruzada Cívica para la defensa de consumidores y usuarios de servicios públicos, consulta por la eliminación del método de pago de SUBE en peajes. La Dra. Fernández Bartolomé le informa que quien está a cargo de todos los servicios de la tarjeta SUBE es Nación Servicios.

La representante de Unión de Usuarios y Consumidores informa que han recibido quejas por el uso de celulares por parte de los choferes de colectivos urbanos al conducir. La Dra. Jimena plantea la necesidad de realizar una campaña de concientización con el fin de solucionar este inconveniente en el transporte público y se compromete a elevar esta propuesta al sector de Prensa y al de vialidad del Ministerio de Transporte.

La representante de UCA, Unión de Consumidores Argentinos, denuncia la falta de frecuencia de la línea 129, especialmente en el ramal La Plata – Retiro, y el estado de las unidades.

El Sr. Juan Carlos Vera, representante de Consumidores Libres, denuncia la falta de una parada ubicada en Medrano entre Sarmiento y Potosí, de las líneas 150 y 90.

Por otro lado, la Dra. Fernández Bartolomé propone programar las temáticas de las asambleas de este consejo con antelación con el fin de poder abarcar todas las inquietudes presentadas.

Siendo las 16:10 hs. se da por finalizado el encuentro, y se fija la próxima reunión para el día 22 de agosto de 2018 a las 15:00 hs.