

En la ciudad de Buenos Aires, a los días 29 días del mes de octubre 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, acompañada por el Dr. Fernán de la Serna, el Lic. Pedro Larralde, la Lic. Eugenia de Virgilio y la Lic. Fernanda Franchella, junto con los representantes de las siguientes asociaciones:

- ACUDA (Ricardo Espinosa)
- ACyMA (Romina Pignataro)
- ADECEN (Oscar Gabriel Vargas)
- ADELCO (Lisandro Temi Finochietti)
- ADUC (Laura Defilippi)
- AUC (Karen Marisabel Casco)
- CEC (Gonzalo Moreno)
- CESyAC (Karen Florentin)
- CLUB DE DERECHO (Nicolás Varrone)
- CODEC (Emma Cabello)
- CON SUMO CUIDADO (Daniel Varela)
- CONSUMIDORES ARGENTINOS (Román Orlando)
- CONSUMIDORES LIBRES (Magdalena Punta)
- CRUZADA CÍVICA (Rocío Hijós)
- DEUCO (Pedro Bussetti)
- FEMUDECO (Inés Bienati)
- LIDECO (Ernesto Alfieri)
- PROCURAR (Enrique Millán)
- RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES (Christian Galindo)
- UCA (Adriana Malek)
- UNADEC (Diego Cabeiro)
- UyC EN DEFENSA DE SUS DERECHOS (Ricardo Vago)
- UUyC (Claudio Boada, Pilar Olivera y María Rodríguez Romero)

Constituido el Consejo de los Usuarios, la Dra. Mariana Isaurralde da la bienvenida a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores presentes agradeciendo 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 sobre los temas trabajados en las comisiones de discapacidad y monitoreo.

Al respecto, informa que en la comisión de discapacidad se abordó la problemática que deben afrontar los pasajeros al momento de ascender una silla de ruedas eléctrica a las unidades de transporte. Asimismo refiere que consultada la Gerencia de Control Técnico sobre unidades accesibles, se informó que se encuentra vigente una norma cuyos plazos de cumplimiento se encuentran suspendidos con motivo de las distintas medidas dictadas por el gobierno nacional ante la emergencia sanitaria actual y su consecuente aislamiento social preventivo y obligatorio. Ante ello, indica que ante alguna situación que se presente, se hablará directamente con la empresa involucrada.

Por otra parte, comunica que en la comisión de monitoreo, se consensuó una encuesta piloto destinada a usuarios del transporte ferroviario metropolitano. Al respecto, se realizó un cuestionario sencillo, el cual se pretende difundir a través de las páginas web, whatsapp y facebook de las asociaciones y de la página web de la CNRT. Agrega que la encuesta fue compartida con el Gerente de Fiscalización de Gestión Ferroviaria, Fernando Cortés, quien sugirió incorporar una pregunta acerca del canal a través del cual se accedió a la misma. Dado que es una prueba piloto, la comisión resolvió que el informe resultante será interno entre la CNRT y las asociaciones. Finalmente se aclara que el formulario será puesto a consideración de la Dirección Ejecutiva para su aprobación.

A continuación, el Lic. Pedro Larralde expone en pantalla el formulario de la encuesta, que está destinado a usuarios de trenes metropolitanos. El mismo, consta de preguntas formales, como edad, género, medio por el que realiza la encuesta, línea, estación, frecuencia del viaje y preguntas específicas sobre la prestación del servicio. La encuesta estaría vigente durante 30 días, una vez aprobada por la Dirección Ejecutiva.

En relación al trabajo llevado a cabo en la Comisión de Asuntos Jurídicos, la Dra. Mariana Isaurralde informa que se debatió sobre el proyecto de modificación del reglamento interno del Consejo, surgiendo nuevas propuestas para ser contempladas en el proyecto final a someter a votación en el pleno del Consejo, el que luego de ello será puesto a consideración del Director Ejecutivo del organismo.

La Dra. Isaurralde expresa que los temas a modificar están relacionados con la modalidad de las reuniones (virtuales, presenciales, mixtas), posibilidad de determinar un mínimo de convocatorias presenciales, algunas de las cuales podrán llevarse a cabo en distintas provincias y por último, contemplar porcentaje de presentismo como alguna medida ante inasistencias consecutivas.

Asimismo, a propuesta del Sr. Ricardo Espinosa, se acordó establecer que la planificación del calendario anual se realice en la última Asamblea de cada año.

Por otra parte y ante la manifestación de las asociaciones sobre la necesidad de percibir un subsidio, se acordó avanzar - en paralelo - en la propuesta realizada oportunamente sobre la conformación de una Comisión de Usuarios. A esos fines, la Dra. Isaurralde solicitó nuevamente los antecedentes del caso para avanzar en el tratamiento del tema, el que quedará oportunamente a consideración del Director Ejecutivo.

Finalizada la exposición sobre los avances de las comisiones, se pasa al siguiente punto del Orden del día.

*2- Exposición de mejoras implementadas en el Sistema de Gestión de Reservas de Pasajes Gratuitos, en beneficio de las personas alcanzadas por los sistemas de protección integral de las personas con discapacidad y de protección integral para personas trasplantadas.*

Toma la palabra la Dra. Isaurralde para informar que desde la CNRT se están desarrollando mejoras en el sistema informático de gestión de reserva de pasajes gratuitos para personas con discapacidad y credencial INCUCAI. Dicho proceso consta de dos etapas: una primera, que consiste en un plan de mejoras al sistema actual y una segunda que concluirá con un nuevo sistema, cuyo desarrollo se está llevando a cabo en

simultáneo y el cual es más completo, con mayores medidas de seguridad y más transparente.

La Dra. Isaurralde expone que en el marco de esta emergencia sanitaria, se intenta darle preponderancia a la virtualidad, con el objeto de cuidar a las personas con discapacidad, a los trabajadores/as y al personal de las empresas. En ese sentido, dentro de las mejoras que se implementaron, la más importante tiene que ver con el ticket electrónico, de manera tal que las personas usuarias puedan acceder al beneficio de gratuidad de pasajes desde una computadora, sin necesidad de trasladarse a realizar la gestión de manera presencial. Al igual que está contemplado para quienes abonan un pasaje, se persigue la finalidad de que estos boletos gratuitos también puedan mostrarse desde un teléfono celular, sin necesidad de ser impresos. Con esta mejora, la persona declara un correo electrónico cuando realiza la reserva y la empresa devuelve a ese correo declarado, el ticket electrónico. De esta manera, sólo deben acercarse a la terminal de ómnibus al momento de abordar el micro.

Seguidamente, agrega que por otra parte se está trabajando en conjunto con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) a efectos de que la base de datos de los beneficiarios se encuentre actualizada de manera tal que impacte automáticamente en el sistema, la prórroga de los CUD vencidos durante el ASPO. Señala además, que será muy importante la colaboración de las asociaciones para comunicar, difundir y asistir, una vez finalizadas estas nuevas mejoras, que implican beneficios para las personas usuarias. Oportunamente, previa instrucción de la Dirección Ejecutiva, se coordinará con el Consejo cómo se llevará adelante la asistencia, la que se encuadrará dentro de un programa institucional previamente autorizado.

A continuación, el Lic. Pedro Larralde presenta las modificaciones que se realizaron en el denominado sistema de gestión de reservas de pasajes gratuitos para personas con discapacidad. Las tres mejoras que se incluyeron son:

1. La emisión digital del ticket electrónico, tarea a cargo de las empresas prestatarias de los servicios, al correo que declare el usuario.
2. La obligatoriedad de declarar un correo electrónico por parte de las personas beneficiarias del sistema.

3. Las personas con certificados de discapacidad (no CUD), hasta el mes de marzo, podían ser registrados en la plataforma por CNRT, pero sí o sí sus reservas las debían gestionar de manera presencial. A partir de estas modificaciones, si bien la carga inicial del usuario la sigue haciendo CNRT y se hará a través de un correo electrónico, una vez registrada esa persona quedará habilitada a utilizar el sistema de la misma manera que una persona con credencial CUD o INCUCAI.

El Lic. Larralde explica que el objetivo perseguido es alentar la gestión a distancia de las reservas, la emisión del ticket electrónico, evitar la concurrencia a terminales y boleterías, evitar aglomeraciones y manipulación de documentación.

Al mismo tiempo, expone en un módulo de prueba cómo se visualizan las mejoras implementadas, cómo se cargan y verifican los correos electrónicos y las leyendas incorporadas al sistema.

Solicita la palabra la Sra. Inés Bienati, en representación de FEMUDECO y procede a consultar qué sucede en los casos de las personas a las que se les venció el certificado de discapacidad durante el aislamiento.

En respuesta, el Lic. Larralde comenta que desde lo normativo, la ANDIS prorrogó los vencimientos de los CUD que sufrieron vencimiento durante la pandemia; y desde lo operativo, el sistema de la CNRT funciona con las bases de datos de la ANDIS, por lo cual opera conforme a la normativa. En el caso de los certificados no CUD, el Lic. explica que, en principio, la CNRT será quien gestione el alta en el sistema a quienes remitan su documentación solicitando ello.

En este punto, la Dra. Mariana Isaurralde da la bienvenida al Sr. José Arteaga, Director Ejecutivo de la CNRT, quien ingresa a la plataforma para participar de la asamblea.

A su vez, el Director Ejecutivo agradece a todas las asociaciones participantes del Consejo Consultivo de los Usuarios y remarca que uno de los compromisos asumidos al inicio de gestión justamente fue el de realizar más accesible, fácil y eficiente la reserva de pasajes para personas con discapacidad y que a su vez, permita tener mayor control sobre las empresas.

Poniéndose a disposición del Consejo para trabajar todos los temas que surjan, vuelve a cederle la palabra al Lic. Larralde, quien retoma su exposición.

Pide la palabra el Sr. Christian Galindo, de RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES, para expresar la importancia que estas mejoras implican para las personas con discapacidad, sobre todo para evitarles el traslado a las terminales a retirar los pasajes. Además, consulta si existe alguna normativa que establezca qué asientos les dan a las personas con CUD en los servicios.

En respuesta, la Lic. Fernanda Franchella explica que la normativa establece la obligatoriedad de reservar asientos para personas con movilidad reducida, por lo que la recomendación que se les da a las empresas es la de dejar libres las butacas de abajo para las personas con discapacidad.

Solicita la palabra la Sra. Bienati para consultar qué sucede cuando no hay cupos en los servicios. La Dra. Isaurralde le responde que, si bien por protocolo se redujo la ocupación de las unidades con motivo de la emergencia sanitaria, el cupo para personas con discapacidad y credencial INCUCAI, no ha sido modificado; y en el caso de que el cupo esté cubierto en el servicio, debe solicitarse el pasaje para otro que posea disponibilidad.

La Dra. Isaurralde cede la palabra al Dr. Diego Giuliano, Subdirector Ejecutivo de la CNRT, quien resalta la importancia de esta primera fase de mejoras en el sistema informático, en tanto mejora el acceso a un derecho tan importante para las personas con discapacidad.

Pide la palabra la Sra. María Rodríguez Romero, de Unión de Usuarios y Consumidores, para consultar si este sistema es accesible para las personas con discapacidad visual.

La Dra. Isaurralde responde que en la segunda fase del proyecto está contemplada la accesibilidad y se está trabajando en conjunto con la ANDIS y con la Secretaría de Innovación Pública sobre el tema. Invita, además, a las asociaciones presentes, a realizar todos los aportes que consideren al respecto.

Seguidamente, el Sr. Ricardo Espinosa, de ACUDA, comenta que está trabajando con la Ciudad de Buenos Aires en un proyecto para realizar una tarjeta SUBE para personas con

discapacidad y consulta a los funcionarios presentes si está la intención de incorporar esta tarjeta SUBE, teniendo en cuenta que hoy en día las personas con discapacidad muestran su CUD y los conductores los dejan subir, pero no queda registro ese viaje.

En respuesta, la Dra. Isaurralde comenta que hay un proyecto en marcha dentro de la órbita de la ANDIS y que desde la CNRT se acompañará el proyecto a medida que avance. La Agencia comenzó a trabajar junto a Nación Servicios, quienes tienen a cargo la tarjeta SUBE y la CNRT está a disposición para lo que soliciten.

Sobre esto último, el Dr. Giuliano señala que es un objetivo trascendente la SUBE para personas con discapacidad, que ayudaría a resolver algunos conflictos que se presentan también en los controles; y remarca, como señaló la Dra., que desde la CNRT se firmó el convenio con ANDIS para colaborar recíprocamente.

Retomando las consultas respecto al sistema de reservas de pasajes, el Sr. Christian Galindo pregunta por el plazo mínimo para realizar la reserva, previo a la salida del servicio; a lo que la Dra. Isaurralde responde que se puede realizar hasta 48 horas antes.

Por otro lado, la Sra. Bienati consulta cuándo estará aprobado y entrará en vigencia el sistema, a lo que la Dra. Isaurralde responde que el sistema ya está habilitado, pero los servicios comenzarán a prestarse de a poco, de acuerdo a las normas emitidas por el Poder Ejecutivo y el Ministerio de Transporte; por el momento, serán a demanda y a medida que los gobiernos provinciales realicen sus aperturas, dependiendo siempre de la evolución de la pandemia.

Toma la palabra el Dr. Giuliano y señala que ya hay quince provincias que adhieren al Decreto de la vuelta de los servicios, pero que cada una de ellas lo hace con determinadas especificaciones y que este proceso de autorizaciones provinciales llevará unos días.

Pide la palabra el Sr. Claudio Boada, de la Unión de Usuarios y Consumidores para adherir a la importancia de incorporar estas mejoras al sistema, sobre todo en lo que respecta a que las personas beneficiarias reciban el boleto electrónico en su casilla de correo y no deban trasladarse hasta las boleterías.

Seguidamente, la Sra. Bienati comenta que en FEMUDECO han armado una mesa de trabajo de transporte y tienen personas en varias provincias que están trabajando con organizaciones de discapacidad y consulta si ya pueden comenzar a difundir esta información.

Respecto a esta inquietud, la Dra. Isaurralde toma la palabra remarcando que el trabajo en conjunto con las asociaciones, con otros Ministerios y organismos, posibilitará llegar a todas las ciudades, pero que es necesario realizarlo de manera ordenada. De esta manera, informa que próximamente se enviará a los presentes una invitación con el objetivo de relevar quiénes desean participar y de qué manera y establecer así, un registro con todos los que quieran asistir a las personas con discapacidad. A su vez, será acompañado de una comunicación institucional que permitirá difundir la información de manera uniforme.

El Dr. Giuliano remarca que se debe conocer bien el plano federal primero, qué provincias permiten ingresos, qué cantidad de servicios se van a cargar, para no propiciar confusiones justamente en el sistema que se está mejorando.

Luego de despejar todas las consultas, siendo las 15:20 horas, la Secretaria Ejecutiva agradece la presencia y predisposición de todos los asistentes y da por finalizado el encuentro. Se establece la próxima Asamblea para el día miércoles 25 de noviembre a las 11 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”*