



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2019 - Año de la Exportación

**Disposición**

**Número:**

**Referencia:** EX-2018-49681281-APN-MESYA#CNRT - S/ Reglamento del Usuario del Transporte Automotor de Pasajeros y Cargas de Jurisdicción Nacional

---

VISTO el Expediente N° EX-2018-49681281-APN-MESYA#CNRT, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución N° 979 del 5 de agosto de 1998 de esta COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE, se aprobaron el "Reglamento del Usuario del Transporte Automotor de Pasajeros y Cargas de Jurisdicción Nacional" y el "Procedimiento y Formularios de Presentación Mensual de Gestión de Denuncias y Reclamos".

Que, en virtud de los avances tecnológicos y normativos acaecidos, se efectuó una revisión de la normativa aplicable en la materia, a efectos de llevar a cabo controles más eficaces que permitan una mejor fiscalización de los servicios prestados por los operadores, lo que conllevará a una mayor defensa y protección de los derechos de los usuarios

Que el ESTADO NACIONAL, con el objetivo de simplificar, desburocratizar y despapelizar el funcionamiento administrativo de su gestión, implementó entre otras el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), aprobada mediante Decreto N° 561/16 y el módulo de intercambio de información INTEROPER.AR, instaurado por el Decreto N° 1273/16.

Que, además, en el marco del Plan de Modernización aprobado por el Decreto N° 434/16 se han generado nuevas herramientas tecnológicas de validación de la identidad de los usuarios de las plataformas electrónicas del ESTADO NACIONAL.

Que mediante la Resolución del entonces MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN N° 216 del 12 de abril de 2018 se aprobó, el "Servicio de Autenticación Externa AUTENTICAR, en el marco de la Plataforma de Autenticación Electrónica Central – PAEC, para la autenticación de aplicaciones y/o sistemas informáticos de entidades no comprendidas en el artículo 8° de la Ley N° 24.156; el "Procedimiento de Alta y Baja de Aplicaciones Cliente del Sector Público Nacional en la Plataforma de Autenticación Electrónica Central – PAEC" y los "Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma de Autenticación Electrónica Central – PAEC".

Que en virtud de lo expuesto, resulta necesario introducir en esta Comisión Nacional un nuevo sistema de

recepción, tratamiento y resolución de los reclamos de los usuarios, en un marco de modernidad tecnológica, sencillez operativa y celeridad en la respuesta, estableciendo las pautas y procedimientos que regularán la recepción, el tratamiento y la resolución de los reclamos de los usuarios, por parte de los operadores de los servicios de transporte automotor de Jurisdicción Nacional, a través de la unificación de la base de denuncias recibidas por los transportistas con las recepcionadas en ámbito de esta Comisión Nacional.

Que por lo expuesto se considera conveniente sustituir el “Reglamento del Usuario del Transporte Automotor de Pasajeros y Cargas de Jurisdicción Nacional” y dejar sin efecto el “Procedimiento y Formularios de Presentación Mensual de Gestión de Denuncias y Reclamos” aprobados como Anexos I y II, respectivamente, de la Resolución de esta COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE N° 979/98.

Que la GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS y la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA, han tomado la intervención que les compete.

Que la presente se dicta en virtud de las facultades establecidas en el Estatuto aprobado por el Decreto N° 1388/96, modificado por el Decreto N° 1661/15, y el Decreto N° 911/17.

Por ello,

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA  
COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE

DISPONE:

ARTÍCULO 1°.- Sustitúyase el Anexo I de la Resolución CNRT N° 979 del 5 de agosto de 1998 por el Anexo identificado como DI-2019-06787627-APN-GCYPS#CNRT, que forma parte integrante de la presente Disposición.

ARTÍCULO 2°.- Déjase sin efecto el Anexo II de la Resolución CNRT N° 979/98.

ARTÍCULO 3°.- Establécese que la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS de esta COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DE TRANSPORTE será la encargada de llevar adelante el uso y monitoreo del sistema informático que oportunamente disponga este organismo, el que contendrá la totalidad de las denuncias presentadas por los usuarios, conforme las previsiones dispuestas en el Anexo aprobado por el artículo 1° de la presente, impulsando las acciones de fiscalización que sean pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- Establécese que las empresas prestadoras de servicios de transporte por automotor de pasajeros por carretera de carácter interurbano de jurisdicción nacional, las empresas prestadoras de servicios de transporte por automotor de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional; y las empresas de bandera argentina que presten servicios de transporte por automotor de pasajeros por carretera de carácter internacional accederán a la plataforma web a través de un acceso seguro, mediante un usuario y contraseña que les serán asignados por la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS de esta COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DE TRANSPORTE, conforme las previsiones dispuestas en el Anexo aprobado por el artículo 1° de la presente.

ARTÍCULO 5°.- Establécese que las empresas de servicio público de Transporte por Automotor de Pasajeros de Jurisdicción Nacional deberán comunicar, dentro de los TREINTA (30) días corridos de la publicación del presente acto en el Boletín Oficial, el número de la/s línea/s telefónica/s asignada/s a la atención de los usuarios, a la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS de esta COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE.

ARTÍCULO 6°.- Establécese que las empresas de servicio público de Transporte por Automotor de

Pasajeros de Jurisdicción Nacional deberán obtener los usuarios informáticos, de acuerdo a las previsiones prescriptas en el en el Anexo aprobado por el artículo 1° de la presente, dentro de los TREINTA (30) días corridos de la publicación en el Boletín Oficial de la presente.

ARTÍCULO 7°.- Establécese que las empresas de servicio de transporte por automotor para el turismo en jurisdicción nacional y de servicios de transporte de oferta libre de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional, contempladas en el artículo 4°, deberán obtener los usuarios informáticos de acuerdo a las previsiones prescriptas en el Anexo aprobado por el artículo 1° de la presente, dentro de los CIENTO OCHENTA (180) días corridos desde la publicación en el Boletín Oficial de la presente.

ARTÍCULO 8°.- El incumplimiento a la presente dará lugar a las sanciones previstas en el RÉGIMEN DE PENALIDADES POR INFRACCIONES A LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS EN MATERIA DE TRANSPORTE POR AUTOMOTOR DE JURISDICCIÓN NACIONAL aprobado mediante el Decreto N° 253/95, modificado por el Decreto N° 1395/98, o el que lo reemplace en el futuro.

ARTÍCULO 9°.- Instrúyese a la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS para que comunique a todas las áreas de esta COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE y, notifíquese a las CÁMARAS REPRESENTATIVAS del sector empresario de Transporte Automotor de Pasajeros y Cargas, a las ASOCIACIONES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES integrantes del CONSEJO CONSULTIVO DE LOS USUARIOS, de los términos de la presente Disposición.

ARTÍCULO 10°.- La presente entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTÍCULO 11° - Comuníquese, publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.