



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

Anexo Disposicion

Número:

Referencia: EX-2018-49681281-APN-MESYA#CNRT - Anexo Disposición

ANEXO

REGLAMENTO DEL USUARIO DEL TRANSPORTE AUTOMOTOR DE PASAJEROS DE JURISDICCIÓN NACIONAL

TITULO I

GENERALIDADES

ARTICULO 1°- Las relaciones entre los prestadores de los servicios de Transporte por Automotor de Jurisdicción Nacional y los usuarios se registrarán con carácter general por el presente reglamento.

ARTICULO 2°- La COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE a través de la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS será la Autoridad de Aplicación del presente reglamento.

ARTICULO 3°- A los efectos de este reglamento se entiende por:

- Usuario: toda aquella persona física o jurídica directa o indirectamente afectada por el desarrollo de la actividad del Transporte Automotor de Pasajeros de Jurisdicción Nacional.
- Prestador de Servicio u Operador: el titular de un permiso, habilitación, inscripción o quien por disposición de autoridad competente preste un servicio de Transporte por Automotor de Pasajeros de Jurisdicción Nacional.

TITULO II

DEL TRAMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTICULO 4°- La COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE ejerce la potestad administrativa jurisdiccional en relación a los reclamos de los usuarios.

No obstante, lo cual, en el caso de las empresas de servicio público de Transporte Automotor de Pasajeros de Jurisdicción Nacional, se efectuará el reclamo ante el prestador del servicio, o bien, accediendo al sistema informático que disponga este organismo de control en su página web institucional, con el usuario

obtenido a tal efecto mediante la plataforma “mi.argentina.gob.ar”, o aquella que la reemplace en el futuro, el que remitirá automáticamente los reclamos al prestador en cuestión. Esto será requisito obligatorio para la eventual habilitación de la instancia consiguiente del trámite, por las causales estipuladas en el presente.

ARTICULO 5°- El usuario del servicio tendrá derecho a efectuar reclamos y sugerencias acerca del servicio recibido por parte del o los prestadores. Los mismos deberán realizarse vía internet, teléfono o en forma presencial; en lugares especialmente habilitados a tal efecto por los operadores, debiendo, en todos los casos, brindar los datos personales que se determinan en el presente.

Cada reclamo tendrá un número identificador único que permitirá su seguimiento posterior, el cual será otorgado por el sistema informático que la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE disponga, el que brindará al usuario, en forma electrónica, la información sobre el estado de su reclamo. El prestador involucrado tendrá la obligación de cargar dentro del sistema informático que la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE disponga la información necesaria referida al mismo, dando respuesta por vía electrónica y en forma escrita al iniciador, dentro de los TREINTA (30) días corridos de haberse registrado el reclamo, a excepción de aquellas infracciones cuya normativa estipule plazos menores de tratamiento y resolución de los mismos, las que prevalecerán.

En caso de reclamo por presunta agresión física del conductor de un servicio el operador deberá remitir un informe a esta Comisión dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas corridas de asentado el reclamo en la empresa, y dar respuesta al usuario en un plazo no mayor a SIETE (7) días corridos, sin perjuicio de las demás acciones que correspondan en virtud de los hechos ocurridos.

Asimismo, todas las respuestas brindadas por los prestadores, deben ser fundadas, oportunas, completas y adecuadas. Además, deberán contener, como mínimo, explicaciones concretas sobre el hecho denunciado; si la situación lo ameritara, las medidas correctivas adoptadas; así como las causas que fueran ajenas a la prestación del servicio en caso de ser responsabilidad de un tercero no vinculado a la empresa. En todos los casos, el prestador debe fundamentar su respuesta con elementos objetivos y conducentes, reuniendo las pruebas que correspondan según el hecho reclamado.

ARTICULO 6°- En el caso de tratarse de un reclamo relacionado con una empresa de transporte automotor de pasajeros inscrita como operador de turismo o como servicio de oferta libre o de empresas extranjeras dedicadas al servicio internacional de pasajeros, el usuario podrá realizarlo directamente ante esta Comisión. Dichas empresas no tendrán obligación de disponer de teléfonos exclusivos de atención al público sin perjuicio de la atención que deberá dispensarse al usuario que se acerque a sus oficinas comerciales. Si dichas empresas deciden instalar el servicio telefónico de pago revertido deberán informar a la Autoridad de Aplicación dicho número.

ARTICULO 7°- Las empresas operadoras de servicio público de Transporte Automotor de Pasajeros de Jurisdicción Nacional, dispondrán obligatoriamente de una línea telefónica de cobro revertido, destinada exclusivamente a la atención de reclamos y sugerencias del público usuario cuyo número deberá exhibirse en lugar visible del interior y exterior de las unidades acompañando de la leyenda: "Reclamos al: (línea telefónica)" respetando el formato, ubicación, texto y dimensiones especificados en el Anexo III de la presente resolución. El mismo funcionará, por lo menos, de lunes a viernes en el horario de OCHO (8) a VEINTE (20) horas. Para el resto de las empresas se mantiene la obligatoriedad de exhibición de la oblea referida al teléfono de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE que especifica el Anexo I de la Resolución CNRT N° 295 de fecha 22 de mayo de 1997.

Asimismo, deberán ser solicitados ante GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DE TRANSPORTE los usuarios informáticos necesarios para la operación y gestión del sistema de atención al usuario que este Organismo disponga desde la casilla de correo institucional declarada conforme lo estipulado en la Resolución C.N.R.T. N° 386/17, modificada por la Disposición C.N.R.T. N° 822/18.

Por su parte, los operadores de turismo y/o de oferta libre deberán obtener los usuarios informáticos

necesarios para efectuar la carga de la documentación que la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE les requiera a los fines de dar tramitación y respuesta a los reclamos presentados por los usuarios, en el sistema informático que se disponga, solicitando los mismos a la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, desde la casilla de correo institucional declarada conforme lo estipulado en la Resolución C.N.R.T. N° 386/17, modificada por la Disposición C.N.R.T. N° 822/18.

ARTICULO 8°- El o los números telefónicos, destinados a la recepción de reclamos y sugerencias deberán ser igualmente informados a la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE. Cualquier inconveniente en el funcionamiento de los mismos deberá ser informado de modo fehaciente ante este Organismo durante las VEINTICUATRO (24) horas de ocurrido. Igualmente, cualquier modificación en dicho número se deberá informar ante la Autoridad de Aplicación con QUINCE (15) días de anticipación; comunicándose al público usuario con igual anticipación a través de leyendas informativas a exhibirse en las unidades afectadas al servicio.

ARTICULO 9°- Las empresas deberán registrar las llamadas recibidas en el sistema informático que la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE disponga. En caso que dichas empresas posean sistemas informáticos de iguales condiciones y prestaciones a las aquí requeridas, deberán compatibilizarse con el sistema del organismo, de acuerdo a lo estipulado por las normas técnicas que establezca, a tal efecto, la SUBGERENCIA DE INFORMÁTICA de la DIRECCIÓN EJECUTIVA de la de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, en su carácter de área sustantiva en la materia.

ARTICULO 10° - Si el usuario reclamante no considera satisfecho su reclamo o el prestador no le contestara en el plazo indicado o se negara a recibir su exposición, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación para resolver el mismo en instancia administrativa, solicitando la misma mediante el sistema informático que disponga este organismo de control en su página web institucional, con el usuario obtenido a tal efecto mediante la plataforma “mi.argentina.gob.ar”, o aquella que la reemplace en el futuro.

ARTICULO 11°- El usuario podrá requerir la mencionada intervención hasta los SESENTA (60) días corridos, contados a partir de la respuesta del prestador o transcurridos los TREINTA (30) días corridos de la fecha de presentación del reclamo ante el prestador si este no hubiera respondido. Asimismo, y en todos los casos en que le sea requerida mayor información por parte del prestador o la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, el usuario contará con hasta CINCO (5) días corridos para completar la misma por vía electrónica.

TITULO III

DE LAS CARACTERISTICAS DE LOS RECLAMOS

ARTICULO 12°- Al efectuar un reclamo el usuario deberá suministrar la mayor cantidad de datos referidos a los hechos que dan origen al reclamo efectuado, incluyendo en forma obligatoria: Apellido y Nombre, Documento Nacional de Identidad o Pasaporte, correo electrónico y teléfono.

Para cada tipo de reclamo, el sistema informático reflejará los campos obligatorios y auxiliares que deberán ser completados a efectos de dar inicio a la tramitación del reclamo presentado.

Asimismo, se tratará de proporcionar:

Del servicio: Tipo, número de línea y ramal si correspondiere.

Del vehículo: número de interno y/o de dominio.

Del boleto: su numeración.

Del conductor: su identificación, si fuera posible.

Del reclamante: Lugar en que se encontraba al producirse el o los hechos.

Del viaje: lugar de origen y destino. Fecha y horas de salida y de arribo.

Del hecho que se denuncia: fecha, hora y lugar en que se produjo. Su descripción.

De la prueba: de existir, datos de identidad y domicilio de los testigos del hecho. Presentación del pasaje o ticket u otro documento que atestigüe el contrato de transporte. Identificación y aportación de otros medios de prueba. Otros datos que considere de interés que dieran origen al reclamo.

ARTICULO 13º- Los reclamos se clasificarán para su ingreso respetando la siguiente codificación para cada una de las respectivas modalidades:

a) Automotor Urbano – Servicio Público

CH01 ABANDONAR EL PUESTO DE CONDUCCIÓN

CH02 AGREDIR O INTENTAR AGREDIR

CH03 CIRCULAR CON UNA O VARIAS PUERTAS ABIERTAS

CH04 CONDUCIR A EXCESIVA VELOCIDAD

CH05 CONDUCIR EN FORMA IMPRUDENTE

CH06 CONDUCIR HACIENDO USO DEL CELULAR

CH07 CONDUCIR CONVERSANDO CON PASAJEROS

CH08 CONDUCIR ESCUCHANDO RADIO

CH09 NO CUMPLIR CON DISPOSICIÓN DE MOVILIDAD REDUCIDA

CH10 CONDUCIR EN ESTADO DE EBRIEDAD

CH11 VIOLAR LA PROHIBICIÓN DE FUMAR

CH12 TRATAR DESCONSIDERADAMENTE

CH13 NO COLABORAR ANTE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA

CH14 TRANSPORTAR ANIMALES A BORDO

CH15 NO POSEER O TENER VENCIDA LA LNH

CH16 NO RESPETAR LA PARADA

CH17 NO ACEPTAR PAGO MÚLTIPLE CON SUBE

EM03 PRESTAR SERVICIOS NO HABILITADOS

EM04 REALIZAR SERVICIOS EN VIOLACIÓN DE LAS MODALIDADES

EM09 NEGARSE A TRANSPORTAR EQUIPAJE SIN CAUSA QUE LO JUSTIFIQUE

- EM10 NO SE EXHIBE EL CUADRO TARIFARIO
- SE01 TRANSPORTAR PASAJEROS DE PIE
- SE05 INCUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN CNRT NRO. 823/98 Y/O 979/98
- SE06 DESVÍO DEL RECORRIDO
- SE07 FALTA DE FRECUENCIA (Art. 86)
- TA02 NO RECONOCER PASES
- TA03 VIOLACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO
- TA07 INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL BOLETO
ESCOLAR/ESTUDIANTIL/UNIVERSITARIO/DOCENTE
- TA08 MÁQUINA EXPENDEDORA DE BOLETOS - VALIDADORA SUBE
- TA09 SUBE MAL FUNCIONAMIENTO SERVICIO NACIONAL
- VE01 DEFICIENCIAS MECÁNICAS, DE CARROCERIA Y/O DEL SERVICIO
- VE02 AUSENCIA O DEFICIENCIA DE ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD
- VE03 FALTA DE HIGIENE
- VE04 FALTA DE LUCES O LUCES DE COLORES
- VE05 FALTA TOTAL O PARCIAL DE LEYENDAS REGLAMENTARIAS
- VE06 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE GASES
- VE07 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE RUIDOS
- VE08 INCUMPLIR LA CIRCULACIÓN DE PISOS BAJOS
- VE09 NO FUNCIONAMIENTO DE RAMPAS

b) Automotor Interurbano – Servicio Público, Ejecutivo y Tráfico Libre

- CH01 ABANDONAR EL PUESTO DE CONDUCCIÓN
- CH02 AGREDIR O INTENTAR AGREDIR
- CH04 CONDUCIR A EXCESIVA VELOCIDAD
- CH05 CONDUCIR EN FORMA IMPRUDENTE
- CH06 CONDUCIR HACIENDO USO DEL CELULAR
- CH07 CONDUCIR CONVERSANDO CON PASAJEROS
- CH08 CONDUCIR ESCUCHANDO RADIO
- CH09 NO CUMPLIR CON DISPOSICIÓN DE MOVILIDAD REDUCIDA

- CH10 CONducir en estado de ebriedad
- CH11 VIOLAR LA PROHIBICIÓN DE FUMAR
- CH12 TRATAR DESCONSIDERADAMENTE
- CH13 NO COLABORAR ANTE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- CH14 TRANSPORTAR ANIMALES A BORDO
- CH15 NO POSEER O TENER VENCIDA LA LNH
- EM01 EXTRAVIAR TOTAL O PARCIAL DE EQUIPAJE
- EM02 NO DEVOLVER TOTAL O PARCIALMENTE IMPORTES ABONADOS
- EM03 PRESTAR SERVICIOS NO HABILITADOS
- EM04 REALIZAR SERVICIOS EN VIOLACIÓN DE LAS MODALIDADES
- EM05 NO DAR CUMPLIMIENTO AL DESCANSO MÍNIMO REGLAMENTARIO
- EM06 DEMORA EN LA ENTREGA DE EQUIPAJE O ENCOMIENDA
- EM07 OBLIGACIÓN A CONTRATAR SEGURO POR EQUIPAJE
- EM08 EXTRAVIAR TOTAL O PARCIALMENTE LAS ENCOMIENDAS
- EM09 NEGARSE A TRANSPORTAR EQUIPAJE SIN CAUSA QUE LO JUSTIFIQUE
- SE01 TRANSPORTAR PASAJEROS DE PIE
- SE02 RETRASOS EN EL SERVICIO
- SE03 SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE SERVICIOS
- SE04 REALIZACIÓN DEL SERVICIO EN UN COCHE DE CATEGORÍA INFERIOR AL CONTRATADO
- SE05 INCUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN CNRT NRO. 823/98 Y/O 979/98
- TA01 NO EMISIÓN DE BOLETO O INFORMACIÓN FALTANTE O INCORRECTA EN EL MISMO
- TA02 NO RECONOCER PASES
- TA03 VIOLACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO
- TA04 NO DAR CUMPLIMIENTO AL DECRETO NRO. 38/04
- TA05 INCUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN 47/05 (PASAJE NOMINAL)
- TA06 NO EMISIÓN DE TICKET DE EQUIPAJE O INFORMACIÓN FALTANTE O INCORRECTA EN EL MISMO
- TA07 INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL BOLETO

ESCOLAR/ESTUDIANTIL/UNIVERSITARIO/DOCENTE

VA01 INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVA NO DETALLADA EXPRESAMENTE

VE01 DEFICIENCIAS MECÁNICAS, DE CARROCERIA Y/O DEL SERVICIO

VE02 AUSENCIA O DEFICIENCIA DE ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD

VE03 FALTA DE HIGIENE

VE04 FALTA DE LUCES O LUCES DE COLORES

VE05 FALTA TOTAL O PARCIAL DE LEYENDAS REGLAMENTARIAS

VE06 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE GASES

VE07 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE RUIDOS

c) Automotor Urbano – Oferta Libre

CH01 ABANDONAR EL PUESTO DE CONDUCCIÓN

CH02 AGREDIR O INTENTAR AGREDIR

CH03 CIRCULAR CON UNA O VARIAS PUERTAS ABIERTAS

CH04 CONDUCIR A EXCESIVA VELOCIDAD

CH05 CONDUCIR EN FORMA IMPRUDENTE

CH06 CONDUCIR HACIENDO USO DEL CELULAR

CH07 CONDUCIR CONVERSANDO CON PASAJEROS

CH08 CONDUCIR ESCUCHANDO RADIO

CH10 CONDUCIR EN ESTADO DE EBRIEDAD

CH11 VIOLAR LA PROHIBICIÓN DE FUMAR

CH12 TRATAR DESCONSIDERADAMENTE

CH13 NO COLABORAR ANTE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA

CH14 TRANSPORTAR ANIMALES A BORDO

CH15 NO POSEER O TENER VENCIDA LA LNH

CH16 NO RESPETAR LA PARADA

EM02 NO DEVOLVER TOTAL O PARCIALMENTE IMPORTES ABONADOS

EM03 PRESTAR SERVICIOS NO HABILITADOS

EM04 REALIZAR SERVICIOS EN VIOLACIÓN DE LAS MODALIDADES

EM05 NO DAR CUMPLIMIENTO AL DESCANSO MÍNIMO REGLAMENTARIO

- EM09 NEGARSE A TRANSPORTAR EQUIPAJE SIN CAUSA QUE LO JUSTIFIQUE
- SE01 TRANSPORTAR PASAJEROS DE PIE
- SE06 DESVÍO DEL RECORRIDO
- TA01 NO EMISIÓN DE BOLETO O INFORMACIÓN FALTANTE O INCORRECTA EN EL MISMO
- VE01 DEFICIENCIAS MECÁNICAS, DE CARROCERIA Y/O DEL SERVICIO
- VE02 AUSENCIA O DEFICIENCIA DE ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD
- VE03 FALTA DE HIGIENE
- VE04 FALTA DE LUCES O LUCES DE COLORES
- VE05 FALTA TOTAL O PARCIAL DE LEYENDAS REGLAMENTARIAS
- VE06 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE GASES
- VE07 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE RUIDOS

d) Automotor Interurbano – Turismo

- CH01 ABANDONAR EL PUESTO DE CONDUCCIÓN
- CH02 AGREDIR O INTENTAR AGREDIR
- CH04 CONDUCIR A EXCESIVA VELOCIDAD
- CH05 CONDUCIR EN FORMA IMPRUDENTE
- CH06 CONDUCIR HACIENDO USO DEL CELULAR
- CH07 CONDUCIR CONVERSANDO CON PASAJEROS
- CH08 CONDUCIR ESCUCHANDO RADIO
- CH10 CONDUCIR EN ESTADO DE EBRIEDAD
- CH11 VIOLAR LA PROHIBICIÓN DE FUMAR
- CH12 TRATAR DESCONSIDERADAMENTE
- CH13 NO COLABORAR ANTE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- CH14 TRANSPORTAR ANIMALES A BORDO
- CH15 NO POSEER O TENER VENCIDA LA LNH
- EM01 EXTRAVIAR TOTAL O PARCIAL DE EQUIPAJE
- EM02 NO DEVOLVER TOTAL O PARCIALMENTE IMPORTES ABONADOS
- EM03 PRESTAR SERVICIOS NO HABILITADOS

- EM04 REALIZAR SERVICIOS EN VIOLACIÓN DE LAS MODALIDADES
- EM05 NO DAR CUMPLIMIENTO AL DESCANSO MÍNIMO REGLAMENTARIO
- EM06 DEMORA EN LA ENTREGA DE EQUIPAJE O ENCOMIENDA
- EM07 OBLIGACIÓN A CONTRATAR SEGURO POR EQUIPAJE
- EM09 NEGARSE A TRANSPORTAR EQUIPAJE SIN CAUSA QUE LO JUSTIFIQUE
- SE01 TRANSPORTAR PASAJEROS DE PIE
- SE02 RETRASOS EN EL SERVICIO
- SE03 SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE SERVICIOS
- SE04 REALIZACIÓN DEL SERVICIO EN UN COCHE DE CATEGORÍA INFERIOR AL CONTRATADO
- TA01 NO EMISIÓN DE BOLETO O INFORMACIÓN FALTANTE O INCORRECTA EN EL MISMO
- TA06 NO EMISIÓN DE TICKET DE EQUIPAJE O INFORMACIÓN FALTANTE O INCORRECTA EN EL MISMO
- VE01 DEFICIENCIAS MECÁNICAS, DE CARROCERIA Y/O DEL SERVICIO
- VE02 AUSENCIA O DEFICIENCIA DE ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD
- VE03 FALTA DE HIGIENE
- VE04 FALTA DE LUCES O LUCES DE COLORES
- VE05 FALTA TOTAL O PARCIAL DE LEYENDAS REGLAMENTARIAS
- VE06 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE GASES
- VE07 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE RUIDOS

e) Automotor Internacional – Empresa Extranjera

- CH01 ABANDONAR EL PUESTO DE CONDUCCIÓN
- CH02 AGREDIR O INTENTAR AGREDIR
- CH04 CONDUCIR A EXCESIVA VELOCIDAD
- CH05 CONDUCIR EN FORMA IMPRUDENTE
- CH06 CONDUCIR HACIENDO USO DEL CELULAR
- CH07 CONDUCIR CONVERSANDO CON PASAJEROS
- CH08 CONDUCIR ESCUCHANDO RADIO
- CH09 NO CUMPLIR CON DISPOSICIÓN DE MOVILIDAD REDUCIDA

- CH10 CONducir en estado de ebriedad
- CH11 VIOLAR LA PROHIBICIÓN DE FUMAR
- CH12 TRATAR DESCONSIDERADAMENTE
- CH13 NO COLABORAR ANTE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- CH14 TRANSPORTAR ANIMALES A BORDO
- CH15 NO POSEER O TENER VENCIDA LA LNH
- EM01 EXTRAVIAR TOTAL O PARCIAL DE EQUIPAJE
- EM02 NO DEVOLVER TOTAL O PARCIALMENTE IMPORTES ABONADOS
- EM03 PRESTAR SERVICIOS NO HABILITADOS
- EM04 REALIZAR SERVICIOS EN VIOLACIÓN DE LAS MODALIDADES
- EM05 NO DAR CUMPLIMIENTO AL DESCANSO MÍNIMO REGLAMENTARIO
- EM06 DEMORA EN LA ENTREGA DE EQUIPAJE O ENCOMIENDA
- EM07 OBLIGACIÓN A CONTRATAR SEGURO POR EQUIPAJE
- EM08 EXTRAVIAR TOTAL O PARCIALMENTE LAS ENCOMIENDAS
- EM09 NEGARSE A TRANSPORTAR EQUIPAJE SIN CAUSA QUE LO JUSTIFIQUE
- SE01 TRANSPORTAR PASAJEROS DE PIE
- SE02 RETRASOS EN EL SERVICIO
- SE03 SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE SERVICIOS
- SE04 REALIZACIÓN DEL SERVICIO EN UN COCHE DE CATEGORÍA INFERIOR AL CONTRATADO
- TA01 NO EMISIÓN DE BOLETO O INFORMACIÓN FALTANTE O INCORRECTA EN EL MISMO
- TA03 VIOLACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO
- TA06 NO EMISIÓN DE TICKET DE EQUIPAJE O INFORMACIÓN FALTANTE O INCORRECTA EN EL MISMO
- VA01 INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVA NO DETALLADA EXPRESAMENTE
- VE01 DEFICIENCIAS MECÁNICAS, DE CARROCERÍA Y/O DEL SERVICIO
- VE02 AUSENCIA O DEFICIENCIA DE ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD
- VE03 FALTA DE HIGIENE
- VE04 FALTA DE LUCES O LUCES DE COLORES

VE05 FALTA TOTAL O PARCIAL DE LEYENDAS REGLAMENTARIAS

VE06 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE GASES

VE07 NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISIÓN DE RUIDOS

TITULO IV

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

ARTICULO 14°- El usuario tiene derecho a ser tratado por los operadores y sus dependientes con cortesía, corrección y diligencia y a obtener respuesta oportuna, completa y adecuada.

ARTICULO 15°- Los usuarios deberán ajustar su conducta a las normas establecidas en la legislación vigente, respetando y haciendo respetar los derechos y obligaciones que como tal les compete.

TITULO V

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS U OPERADORES.

ARTICULO 16°- Los derechos y obligaciones de los prestadores del servicio u operadores se encuentran reglados en los actos y contratos por los que se les ha otorgado el permiso, habilitación o inscripción, y la legislación nacional en materia de transporte automotor, y toda otra normativa que resulte de aplicación.

ARTICULO 17°- Para permitir una posterior constatación por el usuario y de la Autoridad de Aplicación, la persona que esté afectada a la recepción de los reclamos, deberá identificarse ante el reclamante mediante sus nombres y apellidos completos, de los que el prestador deberá poseer un registro que permita identificar día y hora que dicho operador estaba abocado a esta tarea, debiendo conservar dicho registro por el plazo previsto en este anexo.

ARTICULO 18°- Los prestadores están obligados a conservar la documentación relacionada con todo tipo de reclamos por DOS (2) años, contados desde la fecha en que el mismo hubiere sido resuelto.

El uso de los datos personales brindados por los usuarios se hará de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 25.326 - Ley de Protección de los Datos Personales.

TITULO VI

DE LA DIFUSION E INFORMACION AL USUARIO

ARTICULO 19°- Las empresas operadoras de los servicios de Transporte Automotor de Pasajeros de Jurisdicción Nacional deberán informar a los usuarios del servicio en forma clara, adecuada y veraz de los derechos y obligaciones que les competen, las características de las categorías de servicios ofrecidas, las tarifas correspondientes, los horarios y recorridos autorizados y, toda otra información que sea necesaria para proteger sus derechos e intereses en cuanto consumidor garantizando su libertad de elección dentro de la oferta del mercado.

Asimismo, las empresas operadoras de servicio público de Transporte Automotor de Pasajeros de Jurisdicción Nacional deberán cargar en el sistema informático que determine este organismo, todas aquellas novedades e incidencias que afecten la normal prestación de los servicios a su cargo, en pos de mantener actualizada la información sobre el estado de la operación en forma permanente.

