

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 20 días del mes de diciembre de 2017, 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 Nº 175/2015.

Siendo las 15.00 horas, comparecen, la Lic. Fernanda Franchella en su carácter de Subgerente de Calidad y Prestación de Servicios, y los representantes de las siguientes asociaciones:

- UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
- CRUZADA CIVICA
- CONSUMIDORES LIBRES
- CENTRO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR
- ADUC
- RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES
- CODEC
- ACUDA
- ADELCO
- SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE AUTOMOTOR
- MINISTERIO DE TRANSPORTE

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
- Comisión de Usuarios
- Recepción de inquietudes y propuestas
- Cierre y nueva convocatoria

Siendo las 15.15 hs, la Lic. Fernanda Franchella toma la palabra dando la bienvenida a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores presentes e informa a los mismos sobre los requerimientos con respecto al cupo de gasoil brindado a las empresas. Luego, responde a la solicitud de información sobre el mantenimiento de los ferrocarriles y de las vías de los mismos.

El Dr. Claudio Boada plantea la problemática actual en las estaciones Colegiales y Belgrano del Ferrocarril Mitre, las cuales no poseen habilitados los accesos a la estación.

La Lic. Franchella propone realizar un relevamiento, y los representantes de las asociaciones presentes solicitan se presente el reclamo por estos accesos a las autoridades correspondientes.

El Sr. Ricardo Espinosa reitera el reclamo por las estaciones del Ferrocarril Sarmiento las cuales no se encuentran debidamente iluminadas.

Acto seguido, la Lic. Fernanda Franchella expone los distintos métodos de obtención de los pasajes gratuitos para personas con discapacidad. Informa los detalles del CUD, como se implementa y donde se utiliza. A continuación, explica cómo funciona el nuevo sistema de reservas de pasajes web, la cual no reemplaza la obtención del pasaje de manera presencial en boletería de la empresa o en oficinas de CNRT. Siguen vigentes las 48 hs de anticipación para retirar los mismos, así como también, el cupo de dos personas con certificado con sus respectivos acompañantes por unidad.

Asimismo, la Lic. informa que las bases de datos de los CUD (Certificado Único de Discapacidad) son brindadas por el Servicio Nacional de Rehabilitación para el funcionamiento de la página de reservas web.

El representante de ACUDA consulta como la persona que realiza una solicitud de pasaje puede cerciorarse de que la empresa no posee cupo en los distintos micros.

La Lic. Fernanda Franchella informa a los presentes, que se instruye al personal de las delegaciones de la CNRT y se trabaja en conjunto con las Defensorías del Pueblo de la Nación con el fin de difundir la información

correspondiente al usuario, ya que es importante que se conozcan las diversas opciones para realizar reclamos y denuncias a las empresas con los datos correspondientes.

El Dr. Héctor Bassano propone se desarrolle una aplicación para celulares con el sistema de reservas web, para brindar mayor accesibilidad a los usuarios.

Se hace entrega a los presentes de un cuadro informativo con los requisitos para formular denuncias y reclamos y se procede a explicar la información presente en el mismo.

La Lic. Franchella expone las diferencias entre los pasajes gratuitos para personas con certificado de discapacidad y los que poseen certificado de INCUCAI. Estos últimos no requieren el mínimo de 48 hs previas a la solicitud del pasaje.

El representante de Unión de Usuarios y Consumidores consulta si la CNRT ante una denuncia de un usuario aplica la Ley de Daño Directo, además de aplicarse la multa a la empresa.

La Lic. Fernanda Franchella comenta los casos en los cuales se solicita, a la empresa, el pago de un seguro estipulado por la normativa (ej.: pérdida de equipaje, interrupción del servicio, etc.)

Siendo las 16.20 hs. se da por finalizado el encuentro, y se fija la próxima reunión para el día 21 de marzo de 2018 a las 15:00 hs.