



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2017 - Año de las Energías Renovables

**Disposición**

**Número:**

**Referencia:** EXP-S02: 052682/17- MN TRASPASO EQUIPO DE SUMARIOS DE USUARIOS A GERENCIA DE CALIDAD

---

VISTO el Expediente N° S02: 052682/2017 del Registro del entonces MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el artículo 9° de la Resolución N° 50 de fecha 25 de febrero de 2013 de esta COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, se estableció que los reclamos no resueltos en el ámbito de la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS y/o de aquellos que ameritan la instrucción de un sumario a la empresa de transportes de que se trate debían ser elevados por la citada dependencia mediante nota de estilo a la GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS para proceder en consecuencia conforme y siguiendo los lineamientos de la normativa vigente.

Que, con fecha 12 de agosto de 2015, se dictó el Decreto N° 1661 el cual sustituyó los Anexos I, II, III y IV del Decreto N°1388, del 29 de noviembre de 1996, por los Anexos I, II, III y IV de dicho decreto.

Que el artículo 3° del Decreto N° 1661/15 al fijar los objetivos dispone en el inciso a) Proteger los derechos de lo usuarios.

Que de igual modo en el artículo 5° del mismo decreto al enunciar los deberes de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE señala en el inciso b) Recibir y tramitar con diligencia toda queja, denuncia o solicitud de información de los usuarios o de terceros interesados, relativas a la adecuada prestación de servicios. Y en el inciso c) Intervenir sin demora, cuando como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o por denuncia, considere que algún acto o procedimiento de una empresa u operador sujeta a su jurisdicción es violatorio de normas vigentes....

Que en idéntico sentido, vale resaltar lo previsto en el artículo 6°.- Son potestades de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, inciso f) Resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas.

Que la norma en análisis dispone en el artículo 13.- El Director Ejecutivo tendrá a su cargo las

siguientes funciones y facultades: ... inciso d) Delegar parcialmente las facultades que se estimen necesarias para el mejor cumplimiento de las finalidades de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE y dispone en el inciso f) Dictar normas reglamentarias necesarias para el funcionamiento operativo de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE.

Que la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS tiene como responsabilidad primaria “Proteger los derechos de los usuarios a través de la comunicación con la comunidad, la atención y resolución de sus reclamos y la recepción de sus sugerencias” conforme lo prescribe el Decreto N° 1661/15.

Que por otro lado, la experiencia acumulada permite concluir que resulta aconsejable que la resolución de los reclamos generados por usuarios de los servicios y/o del público en general sea efectuada por la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS de esta COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE.

Que resulta conveniente centralizar la tramitación de los reclamos y denuncias en una dependencia que se aboque exclusivamente a dicha tarea, desde el inicio de la tramitación hasta su conclusión.

Que la Ley N° 12.954 creó el Cuerpo de Abogados del Estado estableciendo que las delegaciones se organizarán de acuerdo a las necesidades del organismo administrativo a que se hallen adscriptas.

Que el GERENTE DE ASUNTOS JURIDICOS arbitrará los mecanismos necesarios tendientes a auditar la actividad de los profesionales que se desempeñan en la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS abocados a la tarea de elaboración y suscripción del dictamen jurídico que se emita como consecuencia de la presente disposición.

Que la GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS ha tomado la intervención que le compete.

Que por el Decreto N° 164 de fecha 13 de marzo de 2017 (B.O. 14/03/2017) el PODER EJECUTIVO DE LA NACIÓN, designó al SUBDIRECTOR EJECUTIVO de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE, quien conforme lo dispuesto en el artículo 11 del Estatuto de esta Entidad, aprobado por el Decreto N° 1388/96 y su modificatorio, reemplazará al DIRECTOR en caso de ausencia o impedimento del mismo.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades establecidas en el artículo 2° del Decreto N° 1759/72 (t.o. 1991) y el Decreto N° 1388/96, modificado por su similar N° 1661/15.

Por ello,

EL SUBDIRECTOR EJECUTIVO DE LA  
COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE

DISPONE:

ARTÍCULO 1°- Derógase el artículo 9° de la Resolución N° 50 de fecha 25 de febrero de 2013 de esta COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE.

ARTÍCULO 2°- Transfiérase el sector de trabajo encargado de resolver las denuncias de usuarios, de la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS a la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE

SERVICIOS, asignándosele la función de sustanciar los reclamos seguidos contra las empresas de transporte automotor de pasajeros de jurisdicción nacional, cuando los mismos sean iniciados por denuncias de los usuarios de los servicios y/o del público en general.

ARTÍCULO 3º- Delégase en la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS la suscripción de los actos administrativos que disponen la resolución de los procesos instruidos a las empresas de transporte por automotor de pasajeros de jurisdicción nacional e internacional, iniciados a raíz de denuncias de los usuarios de los servicios y/o del público en general, cuando los mismos finalicen por:

a) Aplicación de sanción de apercibimiento.

b) Aplicación de sanción de multa por infracciones que en su conjunto no superen los DIEZ MIL (10.000) boletos mínimos de la escala tarifaria de los servicios públicos de autotransporte de pasajeros de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el caso de multas aplicadas al transporte automotor de pasajeros de jurisdicción nacional.

c) Aplicación del cierre por archivo de las actuaciones cuando las mismas así lo ameriten.

ARTÍCULO 4º- Encomiéndase al sector de trabajo encargado de resolver las denuncias de usuarios a la revisión de los reglamentos actuales, definición y establecimiento de una nueva propuesta de procedimiento de resolución de reclamos iniciados por usuarios del transporte y/o del público en general.

ARTÍCULO 5º- Notifíquese a la GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACION DE SERVICIOS, a la GERENCIA DE ASUNTOS JURIDICOS, a la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS y a la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

ARTÍCULO 6º- Regístrese, comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.