

SESIONES ORDINARIAS

2002

ORDEN DEL DIA N° 690

COMISION PARLAMENTARIA MIXTA REVISORA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACION

Impreso el día 15 de agosto de 2002

Término del artículo 113: 27 de agosto de 2002

SUMARIO. Pedido de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas para corregir las situaciones observadas por el control externo respecto del accionar de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, asegurando el cumplimiento de los deberes que corresponden a dicho organismo y cuestiones conexas (82-S.-2002).

Buenos Aires, 1° de agosto de 2002.

Al señor presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.

Tengo el honor de dirigirme al señor presidente, a fin de llevar a su conocimiento que el Honorable Senado, en la fecha, ha sancionado el siguiente

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional, solicitándole informe sobre las medidas adoptadas a los fines de regularizar las graves situaciones observadas por el control externo respecto del accionar de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), asegurando el cumplimiento efectivo de los deberes que corresponden a dicho organismo en función de la adecuada defensa de los derechos del público. Asimismo sobre las medidas adoptadas en función del deslinde y efectivización de las responsabilidades que pudieran corresponder a los funcionarios responsables de las situaciones observadas.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.

Saludo a usted muy atentamente.

JUAN C. MAQUEDA.
Juan C. Oyarzún.

FUNDAMENTOS

La Auditoría General de la Nación procedió a examinar el accionar de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) en la atención, tramitación y resolución de los reclamos efectuados por los usuarios del servicio de transporte por ferrocarril, durante 1997 y el primer semestre del año 1998.

La tarea arrojó como resultado, las siguientes observaciones.

Durante el año 1997 la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios no efectuó ningún relevamiento respecto de la calidad del sistema de atención comercial a cargo de los concesionarios ferroviarios. Sólo efectuó un relevamiento en abril de 1998.

Las quejas realizadas ante los concesionarios comprendidas en la muestra no registran ningún tipo de derivación por parte de la gerencia para su tratamiento.

No contemplan las concesionarias cuando en un mismo formulario de quejas se asienta más de un motivo de reclamo.

Las respuestas a los usuarios del servicio oscilan entre 5 a 20 días y son en la mayoría respuestas tipo que consideran la elevación del reclamo al área respectiva. Además incluyen los números de atención a usuarios para solicitar mayor aclaración.

El formulario de quejas no contempla la incorporación de motivos preimpresos que faciliten la confección de los mismos por parte de los usuarios así como también, el análisis posterior que efectúa la empresa o la CNRT.

Se detectaron casos en que la información obtenida de los disquetes enviados por los concesionarios no resulta confiable.

No existe un criterio uniforme de registración para identificar las quejas ingresadas ante la comisión.

Las actuaciones administrativas de los reclamos ingresados en segunda instancia, comprendidos en la muestra seleccionada durante el año 1997, no se encuentran anexadas en un solo cuerpo o expediente.

Se verificó la falta de foliatura o foliatura parcial de las actuaciones impresas en cada reclamo.

Del cotejo de las actuaciones no surgen constancias de la recepción por parte del usuario de las notificaciones cursadas por la comisión.

En la tramitación de los reclamos de segunda instancia se verificaron expedientes paralizados ante el requerimiento y no presentación por parte de los usuarios de la copia del reclamo y de la respuesta brindada por el concesionario y/o copia del boleto de transporte u otros antecedentes.

Atento cuanto antecede corresponde dirigirse al Poder Ejecutivo nacional solicitándole informe sobre las medidas adoptadas a los fines de regularizar las graves situaciones observadas por el control externo respecto del accionar de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), asegurando el cumplimiento efectivo de los deberes que corresponden a dicho organismo en función de la adecuada defensa de los derechos del público. Asimismo sobre las medidas adoptadas en función del deslinde y efectivización de las responsabilidades que pudieran corresponder a los funcionarios responsables de las situaciones observadas.

*Oscar S. Lamberto. – Miguel A. Pichetto.
– Gerardo R. Morales. – José A. Vitar.
– Carlos T. Alesandri. – Omar E.
Becerra. – Ricardo C. Quintela.*

ANTECEDENTES

1

Dictamen de comisión

Honorable Congreso:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración, ha considerado el expediente Oficiales Varios N° 430/00, mediante el

cual la Auditoría General de la Nación remite resolución referida al accionar de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) en la atención, tramitación y resolución de los reclamos efectuados por los usuarios del servicio de transporte por ferrocarril y, por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo, solicitándole informe sobre las medidas adoptadas a los fines de regularizar las graves situaciones observadas por el control externo respecto del accionar de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), asegurando el cumplimiento efectivo de los deberes que corresponden a dicho organismo en función de la adecuada defensa de los derechos del público. Asimismo sobre las medidas adoptadas en función del deslinde y efectivización de las responsabilidades que pudieran corresponder a los funcionarios responsables de las situaciones observadas.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos. *

De acuerdo con las disposiciones pertinentes del Reglamento del Honorable Senado de la Nación, este dictamen pasa directamente al Orden del Día.

Sala de la comisión, 25 de junio de 2002.

*Oscar S. Lamberto. – Jesús Rodríguez. –
Miguel A. Pichetto. – Gerardo R.
Morales. – José A. Vitar. – Carlos T.
Alesandri. – Omar E. Becerra. –
Ricardo C. Quintela.*

2

Ver expediente 82-S.-2002.

* Los fundamentos corresponden a los publicados con la comunicación del Honorable Senado.

