

## **Resolución 1667/2008**

**Resolución N° 4400/2005. Manual de Procedimientos correspondientes al Proceso de Admisión de Denuncias e Infracciones, Instrucción Sumarial y Cobranza de Multas y Deudas del Servicio de Autotransporte de Pasajeros y Carga. Modificación.**

**Bs. As., 29/7/2008**

VISTO el Expediente S01:279342/2008 del Registro de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE y

CONSIDERANDO:

Que como se desprende del análisis efectuado por la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, las personas con discapacidad frecuentemente ven frustrado su derecho al viaje gratuito en virtud de diferentes conductas antirreglamentarias desarrolladas por las transportistas.

Que, frente a los incumplimientos reiterados respecto de los beneficios sobre el precio de los pasajes, se recurre a este Organismo solicitando la intervención oficial a los efectos de evitar la reiteración de infracciones al plexo normativo.

Que la finalidad correctiva y ejemplificadora de la sanción administrativa pierde su virtualidad si no es aplicada en forma coetánea a la constatación de la conducta desvalorada por el ordenamiento jurídico.

Que en el texto de la Ley N° 25.635 y sus reglamentarias, se establece la necesidad de lograr una efectiva equiparación en las oportunidades de las personas con discapacidad.

Que, en este mismo sentido, el ESTADO NACIONAL se ha comprometido a garantizar la efectiva accesibilidad al transporte de personas con discapacidad y a sensibilizar a la sociedad, para lograr una efectiva concientización respecto de sus necesidades y derechos, mediante la ratificación e incorporación a la legislación nacional de la CONVENCION INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Que con tal objetivo se impone la eliminación de las barreras de cualquier índole que obstaculicen el libre ejercicio de los referidos derechos.

Que, la dilación temporal en la aplicación de sanciones perjudica a las personas con discapacidad, dado que las situaciones antirreglamentarias suelen persistir en el tiempo; aún durante la tramitación de los sumarios administrativos originados en las quejas del público usuario, lo que favorece la frustración de sus derechos reconocidos por el SISTEMA DE PROTECCION INTEGRAL DE LOS DISCAPACITADOS establecido por la Ley N° 22.431.

Que, en ese sentido, deviene necesario agilizar los procedimientos vigentes en el Organismo, a los efectos de facilitar la gestión de los reclamos por cuestiones vinculadas a la problemática de la discapacidad y, de esta manera lograr mejores y más eficientes controles sobre la materia regulada.

Que lo expuesto concuerda con los objetivos públicos comprometidos en el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, atento a que mejorar el procedimiento redundaría en una sensible disminución de los tiempos típicos de resolución de sumarios.

Que es función primordial de este Organismo asegurar la protección de los derechos de los usuarios en el marco de las misiones que le han sido atribuidas y en razón de la esencialidad del servicio de transporte público de pasajeros de jurisdicción nacional, por lo que su acción

controladora adquiere centralidad, en tanto resulta una garantía efectiva para la preservación del interés público.

Que sentado lo expuesto, resulta ineludible la intervención de esta Entidad para que, en uso de las atribuciones que le han sido conferidas por el Decreto N° 1388 de fecha 29 de noviembre de 1996, adopte las medidas urgentes que resulten conducentes para normalizar la situación planteada.

Que, como consecuencia de lo expuesto, resulta necesario modificar la Resolución N° 4400 de fecha 18 de diciembre de 2006 del Registro de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, que aprobó el "Manual de Procedimientos correspondiente al Proceso de Admisión de Denuncias e Infracciones, Instrucción Sumarial y Cobranza de Multas y Deudas del Servicio de Autotransporte de Pasajeros y de Cargas".

Que han tomado la intervención que les compete la unidad de auditoría interna y el organismo de asesoramiento jurídico permanente.

Que el presente acto se emite en ejercicio de las facultades atribuidas por el Decreto N° 1388 de fecha 29 de noviembre de 1996, y el Decreto 454 de fecha 24 de abril de 2001.

Por ello,

EL INTERVENTOR DE LA COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE

RESUELVE:

**Artículo 1°** — Incorpórase al "Manual de Procedimientos correspondiente al Proceso de Admisión de Denuncias e Infracciones, Instrucción Sumarial y Cobranza de Multas y Deudas del Servicio de Autotransporte de Pasajeros y de Carga" aprobado por la Resolución N° 4400 de fecha 18 de diciembre de 2006 del Registro de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, el "Procedimiento Sumarísimo de Admisión de Denuncias e Instrucción Sumarial" para denuncias vinculadas al incumplimiento de la franquicia consagrada en el Artículo 1° del Decreto N° 38 de fecha 9 de enero de 2004 que como Anexo se acompaña a la presente resolución.

**Art. 2°** — Créase el formulario de acta de constatación que como Anexo se incorpora a la presente resolución, a los efectos de la fiscalización y sanción de las conductas infractoras a lo normado en el Decreto N° 38 de fecha 9 de enero de 2004.

**Art. 3°** — Facúltase a los funcionarios de Atención al Público dependientes de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE a realizar los procedimientos de fiscalización y control del cumplimiento de la franquicia de viaje gratuito para las personas con discapacidad acreditada conforme el Artículo 20 de la Ley N° 22.431, como así también a adoptar las medidas necesarias y pertinentes para lograr un efectivo cumplimiento de la misma.

**Art. 4°** — La presente resolución entrará en vigencia el día de su publicación en el Boletín Oficial.

**Art. 5°** — Notifíquese a las permisionarias de transporte automotor de pasajeros interurbano de jurisdicción nacional.

**Art. 6°** — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

Antonio E. Sicaro.

PROCEDIMIENTO SUMARISIMO DE ADMISION DE DENUNCIAS E INSTRUCCION SUMARIAL RESPECTO DE INFRACCIONES RELACIONADAS CON INCUMPLIMIENTOS DE LOS PASES DE DISCAPACIDAD.

SITUACION N°1:

La persona concurre a las boleterías de las empresas de transporte sitas en la Terminal de Omnibus de Retiro o en aquellas en las que C.N.R.T. posee Delegaciones Regionales; o bien, a las dependencias que este Organismo posee en las mencionadas terminales (a opción del usuario).

1.1- Se verifica que el peticionante posea la documentación completa (documento de identidad y certificado de discapacidad).

1.2- El inspector completa el formulario de acta y la orden de pasajes con los datos del peticionante y los del viaje solicitado y extrae una copia del certificado de discapacidad, que autentica en ese acto.

1.3- Se acompaña al peticionante a la boletería de la transportista.

1.4- El peticionante solicita verbalmente el pasaje. Si el mismo le es otorgado, se archiva el formulario como control de la gestión realizada por CNRT.

1.5- En caso de respuesta negativa, el inspector entrega al personal de boletería la orden de viaje, intimando al inmediato reconocimiento de la franquicia.

1.6- En caso de allanarse a la entrega de pasajes luego de la intimación, se confecciona el acta tildando a.1). Se notifica vista de cargos, con APERCIBIMIENTO.

1.7- En caso de ofrecer pasaje para otro servicio, si esta negativa se debe a que el ómnibus se encuentra completo al momento de la solicitud; el inspector intima al personal de boletería a que imprima la lista de pasajeros del servicio solicitado por el usuario.

1.8. En caso de que la capacidad del ómnibus se encuentre completamente saturada; el inspector se dirige con el usuario a otra empresa.

1.9. En caso que la capacidad del ómnibus no se encuentre colmada o que la negativa se deba a un motivo diferente, o de persistir la negativa llana de pasajes, se confecciona el acta tildando a.2). Se notifica vista de cargos, pago voluntario PESOS UN MIL OCHENTA (\$ 1080.-)

1.10- CNRT caratula el expediente, si es posible dentro de la misma dependencia que hizo la constatación; caso contrario, remite las actuaciones a GCPS.

1.11- Se remiten las actuaciones a GCPS

1.12- GCPS ingresa al sistema informático los datos del reclamante, a los efectos de notificarlo del avance del procedimiento.

1.13- GCPS realiza búsqueda de descargos en COMDOC. Si no hay descargo, se clausura la instrucción e impulsa la sanción.

1.14- Si hay pedido de vista, se concede, se aguarda el plazo de la vista y vuelven a buscarse descargos.

1.15 -Si hay descargo, se agrega el mismo al expediente y se procede a clausurar la instrucción, propiciando la máxima sanción o archivo, según el caso.

#### TIEMPO TIPICO DE DURACION DEL TRAMITE

- Expedientes sin descargo ni pedido de vista:

Tiempo Típico de resolución: 15 días desde su ingreso en GCPS

- Expedientes con descargo y pedido de vista:

Tiempo Típico de resolución: 45 días desde su ingreso en GCPS

#### SITUACION N°2

A la persona se le presenta el inconveniente en la boletería de un lugar donde no hay presencia de C.N.R.T.

2. a- Si la persona ha abonado pasaje con 48 hs. de antelación y en su presentación inicial no acompañó esta documentación: pasa al punto 2.a.1

en su presentación inicial acompañó esta documentación: pasa al punto 2.a.2

2.a.1- Se solicita a la persona que envíe copias legalizadas de certificado de discapacidad, pasaje y documento de identidad.

2.a.2.- Se intima a la empresa a devolver el importe abonado.

2.a.3- GCPS realiza búsqueda de descargos en COMDOC.

2.a.4.- Si cumple la intimación, se le corre vista. PAGO VOLUNTARIO: PESOS QUINIENTOS CUARENTA (\$ 540.-).

2.a.5- Si no cumple la intimación, se le corre vista. PAGO VOLUNTARIO: PESOS UN MIL OCHENTA (\$ 1080.-).

2.a.6- GCPS realiza búsqueda de descargos en COMDOC. Si no hay descargo, se clausura la instrucción e impulsa la sanción.

2.a.7- Si hay pedido de vista, se concede, se aguarda el plazo de la vista y vuelven a buscarse descargos.

2.a.8- Si hay descargo, se agrega el mismo al expediente y se procede a clausurar la instrucción, propiciando sanción o archivo, según el caso.

#### TIEMPO TIPICO DE DURACION DEL TRAMITE.

- Expedientes sin descargo ni pedido de vista:

Tiempo Típico de resolución: 55 días desde su ingreso en GCPS.

- Expedientes con descargo y pedido de vista:

Tiempo típico de resolución: 75 días desde la recepción de la documentación en GCPS.

2.b- Si la persona no ha abonado pasaje con 48 hs. de antelación o no abonó pasajes o desistió del viaje.

2.b.1- Se capturan los datos en el sistema informático.

2.b.2- Se intima a la empresa al cese de la conducta antirreglamentaria, se informa al usuario y se le sugiere remitir certificado de discapacidad y datos de testigos, para iniciar un expediente particular.

2.b.3.a INICIACION DE EXPEDIENTE PARTICULAR: Si el usuario envía documentación, se agrega la misma y se procede a citar al testigo.

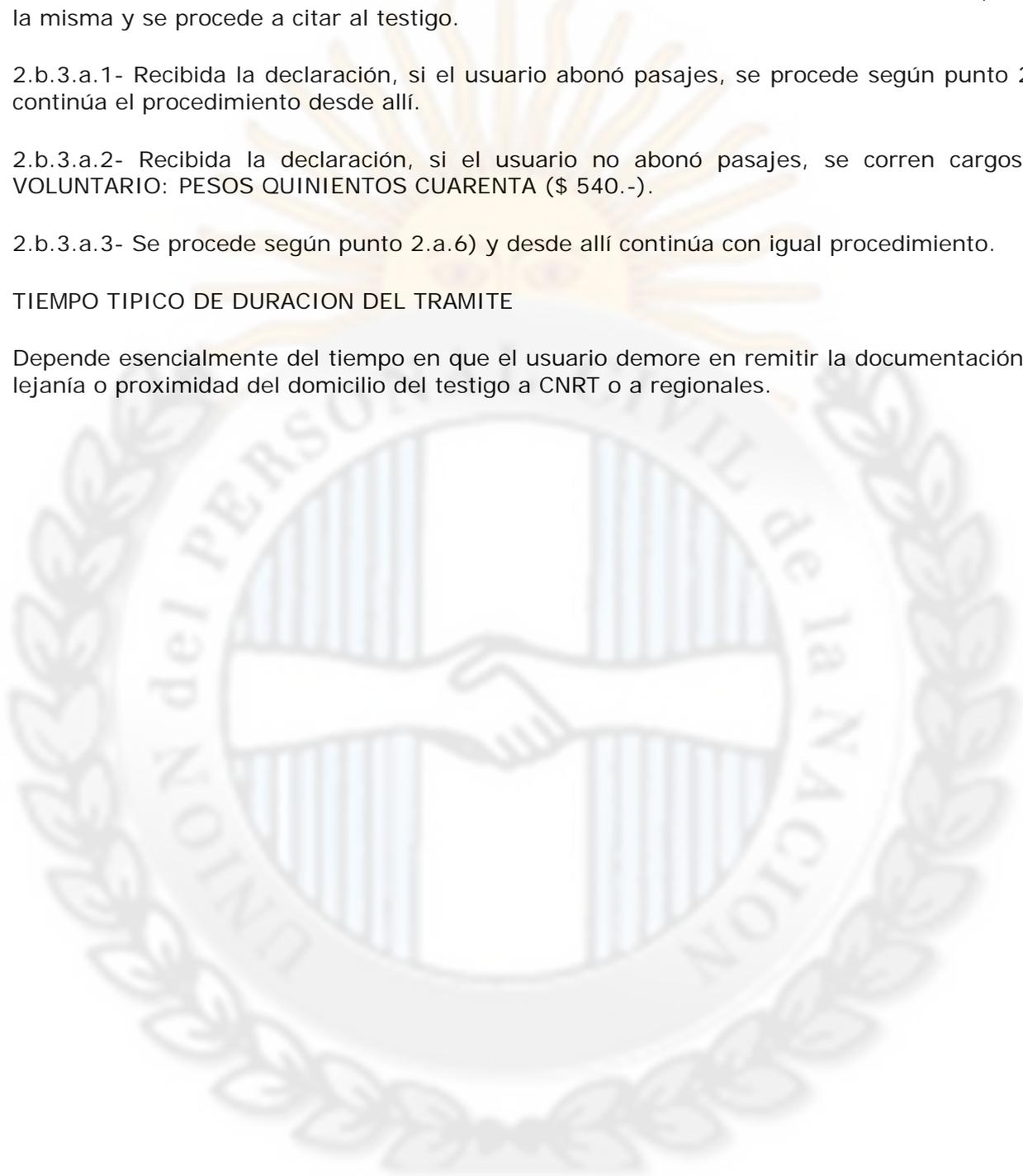
2.b.3.a.1- Recibida la declaración, si el usuario abonó pasajes, se procede según punto 2.a.2) y continúa el procedimiento desde allí.

2.b.3.a.2- Recibida la declaración, si el usuario no abonó pasajes, se corren cargos. PAGO VOLUNTARIO: PESOS QUINIENTOS CUARENTA (\$ 540.-).

2.b.3.a.3- Se procede según punto 2.a.6) y desde allí continúa con igual procedimiento.

#### TIEMPO TIPICO DE DURACION DEL TRAMITE

Depende esencialmente del tiempo en que el usuario demore en remitir la documentación y en la lejanía o proximidad del domicilio del testigo a CNRT o a regionales.



EMPRESA PRESTATARIA DEL SERVICIO AUTOMOTOR DE PASAJEROS				
Cód. operador	.....de.....			
N° Permiso / Autoriz. o Hab. /DNI	Línea (s)	Domicilio	Localidad	Provincia

Detalle de la(s) infracción(es): Concurro a la boletería de la empresa en compañía del señor/a \_\_\_\_\_, representante legal de \_\_\_\_\_ con D.N.I. N° \_\_\_\_\_ domiciliado en \_\_\_\_\_, cuyo certificado de discapacidad tengo a la vista y requiere de viva voz un pasaje gratuito para el día \_\_\_\_\_ con destino a \_\_\_\_\_ ida // ida y vuelta el día \_\_\_\_\_ (testar lo que no corresponda).

Atendido por el personal de la misma, el mismo le es otorgado//negado (testar lo que no corresponda)

a) En consecuencia, se procede a intimar a la empresa a otorgar pasajes gratuitos al peticionante, en los términos descriptos ut supra. Frente a ello, corroboro que

- El personal de boletería entrega el pasaje gratuito
- El personal de boletería niega los pasajes en los términos solicitados, ofreciendo habilitar al usuario a viajar en el servicio del día \_\_\_\_\_ (Motivo: \_\_\_\_\_) propuesta que es aceptada/rechazada (testar lo que no corresponda) por el reclamante.
- El personal de boletería persiste en la negativa de pasajes gratuitos

b) (Utilizar sólo si se tildó punto 2 y el descargo es por falta de capacidad en el ómnibus) Atendiendo a lo expuesto, en este acto intimo a la empresa a imprimir la lista de pasajeros del servicio requerido por el peticionante, frente a lo que

- El personal hace entrega del listado de pasajeros del servicio, que a la fecha totalizan \_\_\_\_\_, lo que demuestra prima facie que NO EXISTE DISPONIBILIDAD de plazas en el servicio requerido.
- El personal hace entrega del listado de pasajeros del servicio, que a la fecha totalizan \_\_\_\_\_, lo que demuestra prima facie que EXISTE DISPONIBILIDAD de plazas en el servicio requerido.
- El personal de boletería se niega a entregar el listado de pasajeros a este funcionario.

En virtud de la constatación efectuada, esta Instrucción entiende pertinente NOTIFICAR a la permisionaria de la imputación de cargos, que a continuación se describe:

**VISTO** la presente comisión de infracciones a las normas en vigencia que regulan los servicios de transporte por automotor de jurisdicción nacional, imputables a la empresa citada en el epígrafe, de conformidad con lo previsto en el RÉGIMEN DE PENALIDADES POR INFRACCIONES A LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS EN MATERIA DE TRANSPORTE POR AUTOMOTOR DE JURISDICCIÓN NACIONAL aprobado por Decreto N° 253/95 (arts. 3, 23, 24, 26 y 28), instrúyase sumario y córrase vista del mismo al imputado por el término de CINCO (5) días hábiles administrativos, con más los que correspondieren adicionar en virtud de su ampliación por distancia a razón de UN (1) día por cada 200 km., o fracción mayor de 100 km., para que formule la defensa que estime pertinente y ofrezca las pruebas de que intente valerse respecto de los cargos que se le imputan y que se consignan más abajo.

Se hace saber al imputado que en los casos que expresamente se consignan en la presente, dentro del mismo plazo previsto en el primer párrafo, podrá optar por el pago voluntario del SESENTA POR CIENTO (60%) del monto mínimo de las penas que correspondieren, proporción que nunca podrá ser inferior a DOSCIENTOS CINCUENTA (250) BOLETOS MÍNIMOS, pudiendo el mismo realizarse en forma personal o a través de terceros en dinero efectivo o cheque certificado en la Tesorería de esta Comisión (Paraguay 1239, Capital Federal), o en la cuenta N° 382/81 "COMISIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE AUTOMOTOR - Ley N° 17.233 - FONDO NACIONAL DEL TRANSPORTE" del BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA (Caja Central o cualquier sucursal del país), debiendo acreditar tal circunstancia en el expediente dentro del mismo término.

Asimismo, quienes se acojan al beneficio del pago voluntario referido precedentemente podrán efectuarlo en cuotas. A tales efectos, dentro del plazo de CINCO (5) días hábiles a contar de la notificación de la presente y previo reconocimiento y renuncia al derecho de interponer todo recurso o reclamo administrativo o judicial contra las presuntas infracciones cometidas, podrán celebrar un convenio de pago de hasta VEINTICUATRO (24) cuotas mensuales consecutivas, siempre que el monto de cada una de ellas sea igual o mayor a PESOS OCHOCIENTOS (\$300.-) (conforme art. 1º Res. CNRT N°435/99).

**Prórrogas:** se pone en su conocimiento que tal como lo prescribe el art. 1º, punto e) 5) de la LIPA, el plazo otorgado para contestar la presente vista es en principio improrrogable. Para el caso de peticionarse prórroga, la misma quedará automáticamente concedida por la presente por el plazo de CINCO (5) días hábiles administrativos por única vez. A los efectos de obtener dicha concesión, deberá presentar dentro de los primeros CINCO (5) días su pedido por escrito, fundamentando y ofreciendo prueba sobre la imposibilidad fáctica para ejercer debidamente su derecho de defensa en el plazo legal. En caso de falta de presentación en tiempo y forma de dicho escrito queda expresamente denegada la concesión de la prórroga. Notifíquese.

**SI SE TILDÓ a.1:**

En atención a la constatación que antecede, se ha corroborado que la permisionaria negó pasajes gratuitos por discapacidad, al peticionante en el día de la fecha, otorgándolos luego de la intimación de esta Entidad, lo que contraviene lo normado en la Ley 25635 y su reglamentario, Decreto N°38/2004.

**Cargo:** no reconocer los pases o autorizaciones de viaje expedidos por la Autoridad de Aplicación. Artículo 125 Decreto N°1395/98

**Observaciones:** Atento al allanamiento frente a la orden cursada, la presente conducta será sancionada con UN (1) APERCIBIMIENTO, recomendándose en este acto la estricta observancia del Decreto N°38/2004. Asimismo, se la intima a no reincidir en la conducta descripta ut supra.-

**SI SE TILDÓ a.3 o SI SE TILDÓ CONJUNTAMENTE a.2 y b.2:**

En atención a la constatación que antecede, se ha corroborado que la permisionaria negó pasajes gratuitos por discapacidad, al peticionante en el día de la fecha, persistiendo, además, en la negativa a pesar de la intimación efectuada por el personal de esta Entidad. Ello contraviene lo normado en la Ley 25635 y su reglamentario, Decreto N°38/2004; como así también lo establecido en el Decreto N°1388/96

**Cargo:** no reconocer los pases o autorizaciones de viaje expedidos por la Autoridad de Aplicación. Artículo 125 Decreto N°1395/98.

SU PAGO VOLUNTARIO ES SEISCIENTOS (600) BOLETOS MÍNIMOS

**Cargo:** la desobediencia a las órdenes de la Autoridad de Aplicación. Artículo 136 Decreto N°1395/98.

SU PAGO VOLUNTARIO ES UN MIL DOSCIENTOS (1200) BOLETOS MÍNIMOS

**TOTAL PAGO VOLUNTARIO: UN MIL OCHOCIENTOS (1800) BOLETOS MÍNIMOS**

**SI SE TILDÓ CONJUNTAMENTE a.2 y b.3:**

En atención a la constatación que antecede, se ha corroborado que la permisionaria negó pasajes gratuitos por discapacidad, al peticionante en el día de la fecha, persistiendo, además, en la negativa a pesar de la intimación efectuada por el personal de esta Entidad. Asimismo, se ha negado a imprimir la lista de pasajeros del servicio requerido, lo que ha imposibilitado la fiscalización. Ello contraviene lo normado en la Ley 25635 y su reglamentario, Decreto N°38/2004; como así también lo establecido en el Decreto N°1388/96

**Cargo:** no reconocer los pases o autorizaciones de viaje expedidos por la Autoridad de Aplicación. Artículo 125 Decreto N°1395/98. SU PAGO VOLUNTARIO ES SEISCIENTOS (600) BOLETOS MÍNIMOS

**Cargo:** la desobediencia a las órdenes de la Autoridad de Aplicación. Artículo 136 Decreto N°1395/98. SU PAGO VOLUNTARIO UN MIL DOSCIENTOS (1200) BOLETOS MÍNIMOS

**Cargo:** la comisión de actos que obstaculicen el cumplimiento de las funciones de la Autoridad de Aplicación o de sus agentes autorizados. Artículo 135 Decreto N°1395/98. SU PAGO VOLUNTARIO ES SEISCIENTOS (600) BOLETOS MÍNIMOS

**TOTAL PAGO VOLUNTARIO: DOS MIL CUATROCIENTOS (2400) BOLETOS MÍNIMOS**

Para constancia, previa íntegra lectura y ratificación ..... firma \_\_\_\_\_ por ante el/los actuante(s) que certifica(n). Entendiéndose 1 (uno) original y 2 (dos) copias de un mismo tenor y a un solo efecto. Se adjunta como anexo copia del certificado de discapacidad, documento de identidad y Anexo III. Se hace entrega del acta de comprobación y su (s) anexo (s).

**El acta de comprobación constituye plena prueba de la responsabilidad del infractor, mientras no sea enervada por otras pruebas, constituyendo formulación de cargo con todos sus efectos. Otórgase el plazo de CINCO (5) días hábiles administrativos para ejercer su derecho de defensa (conforme los Artículos 24 y 25 del RÉGIMEN DE PENALIDADES POR INFRACCIONES A LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS EN MATERIA DE TRANSPORTE POR AUTOMOTOR DE JURISDICCIÓN NACIONAL, aprobado por Decreto N° 253/95 modificado por su similar 1395/98).**

Lugar ..... Fecha ..... Hora: .....

Firma y aclaración Empresa

Firma y aclaración Inspector

ORIGINAL