

Salta, 4 de enero de 2013

RESOLUCIÓN N° 01/13

AUTORIDAD METROPOLITANA DE TRANSPORTE

VISTO

El Expediente N° 238-24656/12: “**PROYECTO DE REGLAMENTO DE USUARIO DEL SERVICIO PUBLICO MASIVO DE TRANSPORTE POR AUTOMOTOR DE PERSONAS EN LA REGION METROPOLITANA DE SALTA**”; el Acta de Directorio N° 01/13, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley N° 7.322 se creó la Autoridad Metropolitana de Transporte cuya función primordial consiste en garantizar la normalidad en la prestación del servicio público propio e impropio de transporte por automotor de personas en la Región Metropolitana, contando para ello con amplias potestades de planificación, organización, actuación, regulación, reglamentación, fiscalización y control (artículo 2).

Que, entre otras cuestiones, a los fines de la consecución de su finalidad, la Autoridad Metropolitana de Transporte cuenta con la potestad de ejercer el poder de policía del servicio, encontrándose facultada para dictar y hacer cumplir los reglamentos a los cuales deberán ajustarse los prestadores de servicios públicos de transporte de pasajeros en la Región Metropolitana de Salta, en los distintos aspectos que atañen a dichos servicios (artículo 4 inc. a, de la Ley N° 7.322).

Que asimismo, la AMT tiene a su cargo promover la operación, confiabilidad, continuidad, regularidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios; y proteger adecuadamente los derechos de los usuarios respecto de tales elementos (artículo 4, inciso i, de la Ley N° 7.322).

Que en este mismo sentido, la AMT debe informar y asesorar a los usuarios sobre sus derechos y sobre las condiciones prestacionales de todos los servicios en la

órbita de su competencia, así como otorgar la debida publicidad a las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas. Dar a publicidad con la debida antelación, los planes y diagramaciones de servicios y los cuadros tarifarios que apruebe (artículo 4 inciso h).

Que en concordancia con las obligaciones mencionadas, la AMT también debe “Controlar que los prestadores den respuesta a las quejas de los usuarios, en debido tiempo y forma, de conformidad con la reglamentación que la Autoridad Metropolitana del Transporte (AMT) dicte...” (artículo 4 inciso i).

Que en tal sentido, el Art. 42 de la Constitución Nacional prescribe que “...Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.....Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos...”.

Que a su vez, el Art. 31 de la Constitución de Provincia de Salta prescribe que “...Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno...Las autoridades aseguran la protección de esos derechos...”.

Que dentro del marco normativo descripto, resulta necesario aprobar el “Reglamento del usuario del servicio público masivo de transporte por automotor de personas en la Región Metropolitana de Salta” de manera de establecer en forma consolidada y orgánica los derechos que los prestadores y sus dependientes deben considerar respecto de los usuarios, así como también el marco en el cual éstos utilizarán los servicios de transporte.

Que asimismo en dicho contexto resulta necesario establecer un procedimiento ágil, sencillo y eficiente en materia de reclamos y denuncias por parte de los usuarios respecto de los servicios a cargo de los prestadores y sus dependientes, de manera de permitir una intervención y actuación oportuna por parte de la AMT.

Que por otra parte, también corresponde establecer los lineamientos generales a los que deberán sujetarse los prestadores frente a accidentes o incidentes que se produzcan en el marco de la prestación de los servicios, previendo la presentación de informes periódicos a la AMT a los fines de la adecuada planificación de los servicios e implementación de políticas de seguridad vial en coordinación con los organismos competentes en la materia.

Que la Gerencia Jurídica del Organismo ha tomado la intervención que le compete.

Que este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto de conformidad a las facultades reglamentarias y regulatorias previstas por la Ley N° 7.322, normas complementarias y concordantes.

Por ello:

**EL DIRECTORIO DE LA AUTORIDAD
METROPOLITANA DE TRANSPORTE
RESUELVE:**

Artículo 1: Apruébase el Reglamento del usuario del servicio público masivo de transporte por automotor de personas en la Región Metropolitana de Salta.

Artículo 2: REGISTRESE, publíquese en el Boletín Oficial, notifíquese a la Secretaría de Defensa del Consumidor y a los prestadores de los servicios públicos masivos de transporte automotor y, oportunamente, archívese.

ANEXO I

REGLAMENTO DEL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO MASIVO DE TRANSPORTE POR AUTOMOTOR DE PERSONAS EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE SALTA

TITULO I DEL USUARIO CAPITULO I DERECHOS

Artículo 1: Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los usuarios del servicio público masivo de transporte por automotor de la Región Metropolitana gozan de los siguientes derechos:

- a) Acceder a los servicios según los recorridos, frecuencias y tarifas establecidas por la AMT.
- b) Exigir de los operadores la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad y regularidad establecidos.
- c) Efectuar reclamos ante los prestadores o la AMT en relación a la prestación de los servicios, y obtener respuesta en un tiempo razonable.
- d) Denunciar ante la AMT cualquier conducta irregular u omisión de los prestadores o sus agentes que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- e) Disponer, con la suficiente antelación a su entrada en vigencia o implementación, de toda la información relativa a las condiciones de prestación de los servicios involucrados, incluyendo – pero no limitándose- a la referida a horarios, tarifas, recorridos, desvíos y servicios especiales.
- f) Viajar en condiciones de seguridad de acuerdo a la normativa vigente.
- g) Exigir el cumplimiento de la ley nacional de tránsito N° 24.449 y los derechos allí consignados.
- h) Ascender y descender del vehículo en las paradas establecidas por la normativa vigente.

- i) Recibir un trato cordial y respetuoso de los conductores e inspectores dependientes de los prestadores.
- j) Acceder a los descuentos y beneficios que se establezcan en la medida que reúnan las condiciones que se requieran en cada caso.
- k) Obtener un comprobante de viaje que informe el importe pagado, la fecha de emisión, la identificación del recorrido y unidad, así como el saldo disponible en caso de corresponder.
- l) Acceder a la cobertura de seguros prevista, a la inmediata atención médica y tratamiento si correspondiese, en casos de lesiones o golpes al momento de ascender, descender o viajando en la unidad.

CAPITULO II

PAUTAS PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 2º: Sin perjuicio de las obligaciones que surjan de otras normas vigentes, en la utilización de los servicios los usuarios deberán:

- a) Abonar a través de los medios de pago autorizados la tarifa por los servicios correspondientes.
- b) Utilizar razonable y cuidadosamente las unidades afectadas a la prestación de los servicios.
- c) Indicar al conductor el destino en el momento de solicitar boleto, en caso de la existencia de secciones tarifarias.
- d) Utilizar exclusivamente las tarjetas nominales que sean de su propiedad y pertenencia.
- e) Brindar un trato respetuoso hacia el conductor, inspectores y demás usuarios.
- f) Seguir las instrucciones del conductor relativas a la coordinación y organización de los pasajeros dentro de la unidad.
- g) Mantener la higiene de colectivos, veredas y paradas, evitando obstaculizar los ingresos a propiedades particulares y la circulación de los peatones.
- h) Esperar en la parada correspondiente formando fila, solicitando con anticipación la detención del vehículo y ascendiendo en forma ordenada.

- i) Ceder los asientos establecidos como prioritarios para las personas con movilidad reducida y/o colaborar con el conductor a fin de hacer cumplir esta prioridad.
- j) Circular hacia el fondo de la unidad y descender por las puertas medias o traseras.
- k) Observar el cumplimiento de las restantes obligaciones previstas en la normativa vigente.

Artículo 3º: Los usuarios no podrán:

- a) Ascender o descender del vehículo en movimiento.
- b) Fumar, salivar, asomarse y/o sacar partes del cuerpo por las ventanillas.
- c) Utilizar celulares o cualquier dispositivo que reproduzca música, sin utilizar auriculares.
- d) Utilizar tarjetas nominales pertenecientes a otros usuarios.
- e) Introducir en el interior del vehículo bultos, animales u objetos que molesten a los demás pasajeros, o que impidan la normal circulación dentro de la unidad.
- f) Provocar altercados, generar disturbios o ruidos molestos para los demás pasajeros.
- g) Dañar, deteriorar o ensuciar el vehículo.

TITULO II
DE LOS PRESTADORES
CAPITULO I
OBLIGACIONES

Artículo 4º: Sin perjuicio de las obligaciones generales de los prestadores previstas en la reglamentación y regulación de los servicios a su cargo, se consideran obligaciones específicas en relación a los usuarios, a título enunciativo, las siguientes:

- a) Cumplir y respetar los recorridos, horarios, frecuencias y cuadros tarifarios establecidos.
- b) Prestar el servicio con vehículos habilitados.
- c) Prestar el servicio con conductores que cumplan con los requisitos establecidos por la normativa vigente.

- d) Velar por el cumplimiento por parte de los conductores de las obligaciones que se les impone en el presente en relación a los usuarios.
- e) Recibir los reclamos de los usuarios de forma escrita, telefónica, electrónica o personalmente, y llevar un registro permanente de los mismos que permita corroborar la respuesta brindada.
- f) Responder los reclamos de los usuarios en un plazo máximo de 15 días corridos improrrogables, comunicando a la AMT. .
- g) Cumplir con las obligaciones de señalización y cartelera dentro de las unidades de conformidad con las disposiciones que establezca la AMT.

Artículo 5: Se consideran obligaciones de los conductores respecto de los usuarios en particular, las siguientes:

- a) Procurar el continuo respeto y cordialidad en el trato hacia los usuarios .
- b) Conducir en forma prudente respetando las normas de tránsito y la velocidad autorizada.
- c) Informar con anticipación a los pasajeros sobre cualquier desvío, demora o alteración del recorrido habitual.
- d) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones relativas a personas con movilidad reducida.
- e) No conversar con los pasajeros.
- f) No abandonar el puesto de conducción durante la prestación del servicio.
- g) Respetar la prohibición de fumar.
- h) Respetar la parada establecida deteniendo el vehículo junto a la acera en forma paralela al cordón.
- i) Tener pleno conocimiento de la normativa vigente a fin de respetar los derechos de los usuarios.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A ACCIDENTES

Artículo 6: Los prestadores deberán presentar ante AMT para su aprobación, dentro de los 30 días de publicada la presente, un procedimiento de actuación frente a accidentes o

incidentes en los que algún usuario resulte lesionado. Deberá estar disponible para el usuario la información relativa al procedimiento establecido.

Dicho procedimiento deberá tener como mínimo los siguientes requisitos:

- Garantizar la atención medica inicial;
- Mecanismos de información al usuario que le indiquen los pasos a seguir en estos casos;
- Comunicación inmediata a la A.M.T. por parte del prestador;
- Garantizar el tratamiento médico por el tiempo que sea necesario, por si o a través de la aseguradora contratada;
- Informar a la A.M.T. los datos de los usuarios lesionados, incluyendo teléfono y dirección e informe de alta médica una vez concluido el procedimiento.

Será considerada falta grave la omisión de los prestadores de presentar el procedimiento de actuación frente a accidentes ante la AMT o el incumplimiento a sus previsiones una vez aprobado.

Artículo 7º: Sin perjuicio de ello, los prestadores deberán remitir a la AMT dentro de los 5 días de cada mes un informe detallando todos los incidentes y accidentes, con indicación de la ubicación, unidad, conductor, fecha y hora, cantidad y tipo de medios de movilidad participantes, si existieron lesionados o no.

TITULO III
DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS
CAPITULO I
PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 8º: Los procedimientos sustanciados en virtud del presente Reglamento se regirán por los principios del informalismo y la gratuidad a favor de los usuarios. Todo defecto que adolezca la presentación realizada por el usuario deberá ser subsanada por el prestador o la AMT, según el caso.

Artículo 9°: El procedimiento será impulsado de oficio por el prestador o la AMT, según corresponda.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO ANTE LA AMT

Artículo 10°: Los usuarios podrán presentar ante la AMT sus reclamos o denuncias por cualquier aspecto relacionado con la prestación de los servicios de transporte, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Telefónicamente a través del 0800-444-7400 numero gratuito habilitado a tal fin; por mail, personalmente a un agente de atención en las oficinas de esta Autoridad, o mediante nota a través de la mesa general de entradas. En cualquier caso, los reclamantes deben consignar:
 - nombre, documento de identidad, domicilio y teléfono;
 - recorrido o ramal, sentido de circulación, número de interno o patente;
 - descripción del reclamo, lugar en que se encontraba, fecha y hora.
 - todo otro dato que permita contar con mayor información y medios de prueba (identificación de testigos, boleto, fotos, exposición policial, etc)

- b) La AMT analizará y clasificará los reclamos según su tema, determinando cuales deben ser respondidos por los prestadores y cuales serán gestionados de manera directa por el organismo.

- c) En el primer caso la AMT enviará a los prestadores, por el medio que estime conveniente y a la brevedad, una descripción del reclamo con los datos aportados por el usuario. Los prestadores deberán responderlos en un plazo máximo de 15 días, por el mismo medio al utilizado por la AMT
La AMT podrá exigir, en los casos que considere necesario, una respuesta en menor tiempo.

- d) La respuesta de la empresa prestadora debe reflejar los siguientes aspectos mínimos:
 - Nombre Completo y DNI del Conductor.

- Acciones realizadas por la empresa que permitan responder al usuario.
- En caso de imposibilidad de respuesta, deberá indicar – fundadamente- los motivos de la misma. Sin perjuicio de ello, a su vez, deberá indicar las acciones, procesos o medidas realizadas.
- AMT debe comunicarle las actuaciones al usuario reclamante y, en caso de corresponder, cerrar el procedimiento de reclamo.

Artículo 11º: En todos los casos en que el reclamo tenga como origen una acción u omisión por parte del conductor, la empresa prestadora será la responsable de presentar en AMT el informe correspondiente. La AMT procederá a incluir el mismo en el legajo del conductor y será tenido en consideración al momento de la renovación de la habilitación correspondiente.

CAPITULO III PROCEDIMIENTO ANTE LOS PRESTADORES

Artículo 12º: En caso de que los prestadores reciban reclamos de los usuarios en su sede, tendrán la obligación de consignar sus datos identificatorios fehacientemente y una descripción precisa de su queja o reclamo. Deberán darles respuesta en un plazo de 15 días corridos e improrrogables, debiendo remitir copia de las mismas a AMT.