

SESIONES ORDINARIAS

2000

ORDEN DEL DIA N° 1733

COMISION PARLAMENTARIA MIXTA REVISORA DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACION

Impreso el día 30 de noviembre de 2000

Término del artículo 113: 12 de diciembre de 2000

SUMARIO: Comisión Nacional de Regulación del Transporte. Adecuación de su gestión a las normativas legales, administrativas y contractuales vigentes, para una mayor eficacia en sus funciones y cuestiones conexas. (179-S.-2000.)

Buenos Aires, 15 de noviembre de 2000.

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, manifestando la necesidad de que la Comisión Nacional de Regulación del Transporte ajuste su gestión a las normativas legales, administrativas y contractuales vigentes, para la realización de un control eficaz y eficiente de las acciones desarrolladas por las concesionarias del transporte automotor y ferroviario. Asimismo de que se instruya la realización de las diligencias necesarias a la determinación y efectivización de las responsabilidades emergentes de las situaciones puestas de manifiesto por la Auditoría General de la Nación en el ámbito referido.

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

Saludo a usted muy atentamente.

MARIO A. LOSADA.
Juan C. Oyarzún.

FUNDAMENTOS

Las presentes actuaciones se refieren a un examen realizado en el ámbito de la Comisión Nacional

de Regulación del Transporte, con el propósito de efectuar un seguimiento de las observaciones y recomendaciones de los informes de la Auditoría General de la Nación aprobados por el Colegio de Auditores Generales y contestado por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT).

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Nación, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por el art. 119, inciso *d*) de la ley 24.156, siendo el período auditado diciembre de 1995 a mayo 1998.

En las aclaraciones previas se menciona que el seguimiento se refiere a informes sobre la Comisión Nacional de Regulación del Transporte y de los anteriores organismos de control.

Los organismos de control, anteriores a la constitución de la CNRT eran los siguientes: Comisión Nacional de Transporte Ferroviario (CNTF), Unidad de Coordinación del Programa de Reestructuración Ferroviaria y la Comisión Nacional de Transporte Automotor (CONTA).

El seguimiento se realizó sobre los siguientes informes:

Controles efectuados por la Comisión Nacional de Transporte Ferroviario (CNTF) referente a la seguridad, los accidentes y las comunicaciones en el transporte de carga por vía férrea (resolución AGN 67/96).

Examen en el ámbito de la Comisión Nacional de Transporte Automotor (CONTA) con relación a las medidas de seguridad en transporte de pasajeros de media y larga distancia (resolución AGN 215/96).

Examen de la calidad comercial en el transporte público de pasajeros (automotores y ferrocarriles) área metropolitana de la Unidad de Coordinación del Programa de Reestructuración Ferroviaria 1, Comisión Nacional de Transporte Automotor (resolución AGN 64/96).

Controles efectuados por la Comisión Nacional de Transporte Automotor en la atención, tramitación y resolución de los reclamos y/o denuncias de los usuarios en materia de transporte automotor de pasajeros, unificado con el examen de la calidad comercial en el transporte público de pasajeros (automotores ferrocarriles) área metropolitana de la CONTA (resolución AGN 172/96).

Controles aplicados por la Comisión Nacional de Transporte Automotor en la verificación del cumplimiento de las medidas de seguridad en el servicio público de transporte urbano de pasajeros por automotor en el área metropolitana de Buenos Aires.

Verificar si la Comisión Nacional de Transporte Automotor ha implementado un sistema de control eficaz y eficiente respecto de las obligaciones asumidas por la empresa TEBA S.A. en el marco de la concesión de la Estación Terminal de Omnibus (resolución AGN 152/97).

Decreto 1.293/97, establece las pautas o marco general del acuerdo arribado entre la Secretaría de Transporte y la empresa TEBA S.A. cuyos puntos principales son: instalación definitiva de las boleterías en el nivel + 8; instalación de locales comerciales en el nivel +4; disminución del precio del peaje (toque de arsénica); redeterminación del precio del alquiler de las boleterías, oficinas, uso de depósitos y recepción de equipaje; financiamiento de la deuda del concesionario en concepto de canon; finalmente el convenio firmado establece que el Estado nacional y la concesionaria TEBA S.A. renuncian expresamente a cualquier reclamo recíproco que pudiera corresponder por causa anterior a la firma del convenio (30 de diciembre de 1997).

El informe de la Auditoría General de la Nación trae comentarios, observaciones y recomendaciones pero omite consignar las conclusiones del examen realizado.

Entendemos que la Auditoría General de la Nación, como órgano de control externo del Congreso de la Nación, tendría que consignar sus conclusiones en todo informe que realice para conocimiento del Poder Legislativo de la Nación.

Seguidamente se resumen los comentarios y observaciones de la Auditoría General de la Nación.

1. Controles efectuados por la Comisión Nacional de Transporte Ferroviario referente a la seguridad, los accidentes y las comunicaciones en el transporte de carga por vía férrea.

1.1. Seguridad: No se han detectado acciones efectivas tendientes a lograr el cumplimiento de las normas vigentes sobre seguridad ferroviaria.

1.2. Accidentes: No existen al momento de la auditoría análisis estadísticos que permitan evaluar si el número de accidentes, por sus características e importancia, se han incrementado o disminuido desde que se concesionaron los servicios.

1.3. Comunicaciones: Los concesionarios no han instalado la totalidad de los sistemas de comunicaciones que comprometieron en las ofertas.

2. Examen en el ámbito de la CONTA con relación a las medidas de seguridad en transporte de pasajeros de media y larga distancia.

Gerencia de evaluación psicofísica.

2.1. En las planillas que contienen los resultados obtenidos de los controles psicofísicos hechos a los conductores en la Estación Terminal de Omnibus de Retiro (ETOR), no se observa la firma del conductor y del médico y/o funcionario interviniente. Esa deficiencia provoca que los datos volcados en las respectivas planillas carezcan de confiabilidad e integridad, existiendo además la posibilidad que los conductores rechacen los resultados obtenidos.

2.2. La gerencia no lleva un procedimiento estadístico sobre la gestión desarrollada por los prestadores del servicio médico, por lo que no se obtiene un control eficaz y eficiente sobre la misma.

2.3. No se realizan las pruebas bioquímicas de alcoholismo y drogadicción en los controles efectuados a los choferes en la ETOR. Considerando la importancia de estos dos tests y ante la ausencia de los mismos, los controles resultan incompletos.

Gerencia de control técnico de vehículos e instalaciones (control de planos).

2.4. Existen una gran cantidad de vehículos circulando sin que aún estén aprobados los planos de fabricación de carrocerías y/o modificación de chasis. Estos planos fueron presentados con anterioridad a la creación de la CONTA, motivo por el cual la gerencia todavía no procedió a normalizar la totalidad de los casos. Sin el respectivo control y/o aprobación de los planos mencionados los vehículos pueden adolecer de ciertas anomalías que los transforma en inseguros, tanto para los pasajeros como para la vía pública.

2.5. Ante observaciones efectuadas en los planos, se le otorga al fabricante un plazo de 15 días para regularizarlas; vencido dicho plazo no existe un procedimiento que establezca los pasos a seguir ante la falta de respuesta del fabricante.

2.6. No existe un canal adecuado de información entre la CONTA y la CENT (Comisión de Evaluación Nacional del Transporte). Esta última se encarga de realizar los controles a los talleres de inspección técnica no contando aquella con la información necesaria sobre los mismos.

2.7. Por incumplimiento de algún requisito, se le otorga a la empresa un plazo de 180 días para subsanarlo, período por el que se le otorga una habilitación transitoria. Vencido el plazo mencionado no se verifica la cumplimentación del trámite inicial, la unidad continúa circulando con la habilitación mencionada.

3. Examen de la calidad comercial en el transporte público de pasajeros, ferrocarriles y subterráneos –área metropolitana– por parte de la Unidad de Coordinación del Programa de Reestructuración Ferroviaria.

3.1. En la remisión de quejas por parte de la empresa Metrovías se encontraron copias con fecha que no correspondía al mes remitido.

3.2. La Unidad de Coordinación no controla la correlatividad de los libros de quejas ni el de las hojas utilizadas en las pocas inspecciones realizadas, en el período auditado, no se dejó constancias de las mismas.

3.3. En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 1994 no se recibieron quejas a través de la casilla de correos de la unidad, siendo éste el único medio habilitado, lo que implica que el público y/o usuario en general desconoce la existencia de la unidad de Coordinación como receptora de quejas, al no existir una adecuada publicidad de dicha Unidad y de la casilla de correos mencionada.

3.4. La Unidad de Coordinación no ha implementado los medios necesarios para recibir quejas en forma personal y/o vía telefónica.

3.5. No se efectúan seguimientos sobre el estado de situación de las quejas.

3.6. La unidad no verifica que los concesionarios respondan las quejas de los usuarios.

3.7. La empresa Metrovías no envía copia de las respuestas que mandan a los usuarios.

3.8. No queda constancia en los informes de los inspectores que las soluciones de las quejas sean verificadas.

3.9. La Unidad de Coordinación no verifica que los concesionarios solucionen las quejas en el plazo de los 30 días, según lo establecido en el Contrato de Concesión.

3.10. En el período auditado no se aplicaron sanciones según lo regulado por el art. 15 del Contrato de Concesión.

3.11. Las estadísticas producidas por el área de atención al usuario carecen de confiabilidad.

4. Controles efectuados por la Comisión Nacional de Transporte Automotor en la atención, tramitación y resolución de los reclamos y/o denuncias de los usuarios en materia de transporte automotor de pasajeros (CONTA) - Unificado con Examen de la calidad comercial en el transporte público de pasajeros (automotores y ferrocarriles) área metropolitana de la CONTA

4.1. La gerencia de Atención al Usuario no mantiene archivados los reclamos presentados por los distintos denunciantes.

4.2. Se produce dilación en la tramitación de los reclamos y/o denuncias.

5. Controles aplicados por la Comisión Nacional de Transporte Automotor (CONTA) en la verificación del cumplimiento de las medidas de seguridad en el servicio público de transporte urbano de pasajeros por automotor en el área metropolitana de Buenos Aires.

5.1. Los sectores auditados carecen de manuales de procedimientos.

5.2. El nivel de comunicaciones entre los distintos sectores que ejecutan las tareas de control es insuficiente.

5.3. La gerencia de Evaluación Psicofísica practica con poca frecuencia auditorías en cabeceras de línea.

5.4. La gerencia no ha implementado la suscripción de actas en el ejercicio de sus competencias.

5.5. El envío de información a cada prestador médico sobre los conductores que han sido declarados ineptos, retenidos o inhabilitados judicialmente se hace con una semana de retraso.

5.6. En la base de datos específica de la gerencia, no se ingresa el retiro de las Licencias Nacionales Habilitantes (LNH) por parte de las empresas.

5.7. El plan de servicios públicos de pasajeros del área metropolitana de Buenos Aires que prevé las inspecciones a ejecutar por el departamento, no refleja la actividad real del sector.

5.8. El departamento de Control de Servicios cuenta con un tipo de actas de comprobación denominada "B", las cuales son utilizadas para toda modalidad de servicio y para asentar no sólo infracciones, sino cualquier otra anotación.

5.9. Los registros con los que cuenta el departamento de control de servicios presentan deficiencias.

5.10. El nivel de comunicación entre la gerencia de Control Técnico de Vehículos e Instalaciones y la Consultora Ejecutiva de Transporte no es lo suficientemente fluida.

5.11. La gerencia de Control Técnico de Vehículos e Instalaciones actualiza con atraso los datos referidos al parque móvil de las empresas.

5.12. El procedimiento utilizado para modificar las declaraciones juradas de seguros de vehículos presentados por las empresas de transporte resulta deficiente.

5.13. El modo de procesamiento actual de información correspondiente a las declaraciones juradas de seguros de cada empresa, dificulta el conocimiento del total de vehículos asegurados por cada empresa, así como la vigencia de las pólizas.

5.14. En la implementación del procedimiento de requerimiento se les impone a las empresas plazos para la presentación de la documentación que en la mayoría de los casos no son respetados, al no propiciarse en todos los casos la aplicación de una sanción por dicho incumplimiento, se observa que no hay criterio uniforme en el tratamiento de los mismos.

5.15. Una vez remitidas las actuaciones al departamento Sumarios, los sectores que le dieron origen, desconoce la resolución final de las mismas.

6. Verificar si la CNRT ha implementado un sistema de control eficiente y eficaz respecto de las obligaciones asumidas con la empresa TEBA S.A. en el marco de la concesión de la ETOR

6.1. El Ente Regulador no realiza el control y seguimiento de los reclamos efectuados por los usuarios.

rios ante los incumplimientos de la empresa TEBA S.A.

6.2. Los controles implementados por el Ente Regulador son escasos, incompletos, sistemáticos e ineficientes, con respecto a:

- el servicio de limpieza
- el sistema de seguridad

6.3. Inexistencia de controles con respecto a los precios de bares y confiterías y ubicaciones de kioscos de venta de diarios y revistas.

6.4. Las medidas sancionatorias adoptadas por el Ente Regulador por los atrasos en el cumplimiento del cronograma de obras –“revisión”– no guardan relación alguna con los incumplimientos constatados.

6.5. Insuficiencia de intimaciones y sanciones por la falta de pago del canon mensual.

El 23-04-98, los auditores de la AGN efectuaron una inspección ocular a las instalaciones de la ETOR, constatando lo siguiente:

6.6. Con referencia a los ascensores para minusválidos el mismo permanecía cerrado al público. No obstante ello se nos informó que para acceder al mismo el interesado debe recurrir a personal de seguridad, el cual está facultado a buscar la llave de oficio, como así también la silla de ruedas si correspondiera el caso para el traslado del pasajero.

6.7. Señalamiento: Se ha constatado una mejoría en el sistema de señalamiento de la ETOR, sin llegar éste a considerarse óptimo. En el hall de entrada pudo observarse la existencia de carteles indicadores nuevos que contribuye a una mejor señalización. Cabe destacar que al no encontrarse terminada la construcción del nivel +8 no se puede concluir con la definitiva señalización de la ubicación de los locales de las empresas.

6.8. Libro de quejas: Se ha constatado que se dispuso la instalación en el hall principal de un lugar debidamente señalado destinado a recepcionar las quejas de los clientes. Asimismo en dicho lugar se indica, por medio de una visible señalización la posibilidad para el cliente de comunicarse telefónicamente con la CNRT en caso de quejas referentes al servicio de transporte.

6.9. Finalización de la obra en el nivel +8: Pudo constatarse que la obra en el nivel aludido se encuentra finalizada habiéndose producido atrasos debido a la reestructuración de las oficinas y boleterías en virtud de que la concesionaria no comunicó a la Comisión la ubicación definitiva de las boleterías. El 29-06-98 se habilitó el uso público del nivel +8,48.

6.10. Corredor de acceso a la terminal sobre la Avenida Ramos Mejía: Dicha obra se encuentra prácticamente terminada.

Los detalles que restan se encuentran pendientes hasta encontrar una solución definitiva al problema de espacio físico de acceso a dicho corredor

debido a la ocupación del espacio por diversos puestos de venta de mercaderías y despachos de comida que bloquean la mitad del ingreso, cuestión que se encuentra pendiente de solución por ante el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

6.11. Sistema eléctrico: Se informó al equipo de auditoría que la empresa de energía eléctrica finalmente había accedido a la solicitud de suministro de media tensión eléctrica, lo que permite ultimar los detalles de instalación del servicio.

6.12. Maleteros: Continúa el problema detectado en otras oportunidades. No obstante ello se procedió a sancionar al concesionario con multa de U\$S 50.000 aplicada por resolución CNRT 908/98.

6.13. Escaleras mecánicas: Se comprobó al momento de la inspección que continúan sin funcionar a pleno, o si lo hacen no lo es en forma organizada, es decir, suben o bajan todas.

6.14. Con referencia a los servicios rentados, a los cuales se habían obligado por pliego la concesionaria, los baños del nivel +8,48 están habilitados en un 70%. Con referencia a la guardería se aplicó una multa de U\$S 20.000 por resolución CNRT 639/98.

Asimismo, con fecha 01/07/98 TEBA solicitó a la CNRT el cambio de destino del espacio físico destinado originariamente para la guardería para ser adecuado al funcionamiento de la oficina de operación del sistema de video, para controlar el servicio de taxis; y para la instalación de una comisaría para la Policía Federal. Con respecto al depósito transitorio de equipajes no se observaron cambios.

Con motivo de los comentarios y observaciones que se detallaron, la Auditoría General de la Nación efectuó las siguientes recomendaciones:

Que la Comisión Nacional de Regulación del Transporte aplique las medidas necesarias a fin de que las concesionarias de transporte ferroviario instalen la totalidad de los sistemas de comunicaciones que comprometieron en las ofertas.

Que la Comisión implemente un marco reglamentario asociado al consumo de drogas y alcohol en el lugar de trabajo a fin de poder incluirlo en el examen psicofísico.

Que CNRT utilice debidamente la potestad sancionatoria que le fuera otorgada, en cuanto a las irregularidades que surjan de los reclamos presentados por los usuarios.

Que en la tramitación de los reclamos y quejas presentadas por el usuario no se produzcan dilaciones.

Atento a lo informado por la Auditoría General de la Nación, sobre el examen realizado en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, corresponde dirigirse al Poder Ejecutivo nacional manifestando la necesidad de que la Comisión Nacional de Regulación del Transporte ajuste su gestión a las normativas legales, administrativas y contractuales vigentes, para la realización de un control eficaz y eficiente de las acciones desarrolla-

das por las concesionarias del transporte automotor y ferroviario. Asimismo de que se instruya la realización de las diligencias necesarias a la determinación y efectivización de las responsabilidades emergentes de las situaciones puestas de manifiesto por la AGN en el ámbito referido.

*Angel L. Abasto. – Oraldo N. Britos. –
José G. F. Dumón. – Ricardo A. Branda.
– José L. Gioja. – Osvaldo R. Sala. –
Jesús Rodríguez.*

ANTECEDENTES

1

Dictamen de comisión

Honorable Congreso:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración, ha considerado el expediente Oficiales Varios 280/99, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución sobre seguimiento de las recomendaciones de los informes realizados por la Auditoría General de la Nación, en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte 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 nacional, manifestando la necesidad de que la Comisión Nacional de Regulación del Transporte ajuste su gestión a las normativas legales, administrativas y contractuales

vigentes, para la realización de un control eficaz y eficiente de las acciones desarrolladas por las concesionarias de transporte automotor y ferroviario. Asimismo de que se instruya la realización de las diligencias necesarias a la determinación y efectivización de las responsabilidades emergentes de las situaciones puestas de manifiesto por la AGN en el ámbito referido.

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

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

Sala de la comisión, 12 de octubre de 2000.

*Angel L. Abasto. – Oraldo N. Britos. –
José G. F. Dumón. – Ricardo A. Branda.
– José L. Gioja. – Osvaldo R. Sala. –
Jesús Rodríguez.*

2

Ver expediente 179-S.-2000.

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