



H. Cámara de Diputados de la Nación

Proyecto de Ley

CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION MESA DE ENTRADAS	
Las Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur	12 AGO 2004
SEC. D. 4987	1913

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.

Capítulo I

Creación y distribución de los
Centros de Información y Reclamos



Artículo 1: Créanse los Centros de Información y Reclamo (CIR), dependientes de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE (CNRT), en las estaciones por las cuales circulen mas de 500.000 personas al año, desde las 04 horas y hasta la 01 del día posterior, del sistema ferroviario del área metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

Artículo 2: El órgano de aplicación de la presente ley es la SECRETARÍA DE TRANSPORTE del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.

Capítulo II

Funciones y nombramiento del personal del CIR

Artículo 3: Las funciones de los CIR son las siguientes:

- i. Informar a los usuarios del transporte ferroviario sobre lo concerniente a la prestación del servicio, y los derechos que los mismos poseen de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes.
- ii. Recepcionar las quejas y reclamos de los usuarios del transporte ferroviario.
- iii. Registrar las irregularidades o los incumplimientos advertidos con respecto al contrato de concesión, reglamento o normativa vigente que rigen sobre la prestación del servicio por parte de la empresa estatal o concesionaria.
- iv. Elevar ante instancia administrativa las irregularidades advertidas o denunciadas que afecten a la prestación y seguridad del servicio, al cumplimiento de los derechos de los usuarios y la protección del medio ambiente.
- v. Informar al público sobre la ubicación y el medio de transporte apropiado para dirigirse a los edificios públicos, lugares turísticos, y sitios de interés del municipio o localidad donde se encuentra el CIR.

Artículo 4: Las empresas prestadoras del servicio ferroviario están obligadas a informar a los CIR las eventualidades, demoras o modificaciones que pudieran producirse, a los efectos de que estos garanticen el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 3 inciso i.



H. Cámara de Diputados de la Nación

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur
y Sandwich del Sur son Argentinas

Artículo 5: El personal designado para la atención al público será propuesto por las organizaciones en defensa de los usuarios y consumidores reconocidas jurídicamente por el Estado Nacional, por la Provincia de Buenos Aires o por la Ciudad de Buenos Aires.

Artículo 6: Los postulantes serán seleccionados mediante la aprobación de una instancia evaluadora sobre las obligaciones de las empresas prestadoras del servicio, los derechos de los usuarios, la protección del medio ambiente y toda otra norma que regule la prestación del servicio de transporte ferroviario.

CAPÍTULO III

Creación, funciones y funcionamiento del Consejo Revisor de Denuncias y Reclamos

Artículo 7: Créase el Consejo Revisor de Denuncias y Reclamos (CRDR), conformado por un representante de cada una de las organizaciones en defensa de los usuarios y consumidores, que postularon al personal para cubrir las vacantes que refiere el artículo 4.

Artículo 8: El CRDR dictará para su funcionamiento un reglamento interno que deberá ser aprobado por la mayoría de sus miembros.

Artículo 9: Los miembros del CRDR se desempeñarán en sus funciones en forma ad-honorem, podrán ser removidos o reemplazados por las mismas organizaciones que los designan o por decisión de las dos terceras partes de los integrantes del propio Consejo.

Artículo 10: Los integrantes del CRDR, podrán ser removidos por las siguientes causales:

- i. Por incapacidad sobreviniente.
- ii. Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso.
- iii. Por notoria negligencia en el cumplimiento de sus funciones.

En caso de producirse la separación de algún integrante del CRDR por decisión del propio Consejo o por renuncia, la organización de usuarios y consumidores representada dispondrá su reemplazo.

Artículo 11: Los actos administrativos elevados por los CIR, serán auditados por el Consejo Revisor de Denuncias y Reclamos, para ello la CNRT deberá prestar colaboración ante los requerimientos solicitados, y sus directores serán los responsables de proporcionar dicha información.

Artículo 12: Todo aquel que impida, obstaculice o retarde injustificablemente el envío de los informes requeridos por el CRDR, o impida el acceso a expedientes o documentación necesarios para verificar el



Las Islas Malvinas, Georgias del Sur
y Sandwich del Sur son Argentinas

H. Cámara de Diputados de la Nación

estado de un acto administrativo iniciado por el CIR, incurre en el delito de desobediencia que prevé el artículo 239 de Código Penal. El Consejo Revisor de Denuncias y reclamos deberá dar traslado de los antecedentes respectivos al Ministerio Público Fiscal para el ejercicio de las acciones pertinentes.

Artículo 13: El CRDR dará cuenta anualmente de sus actuaciones, recomendaciones u opiniones mediante la publicación de un informe que deberá ser presentado ante:

- La Comisión de Infraestructura, Vivienda y Transporte de Honorable Senado de la Nación.
- Las Comisión de Transporte de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.
- La Secretaría de Transporte del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.
- La Comisión de Tránsito y Transporte de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- La Comisión de Transporte del Honorable Senado de la Provincia de Buenos Aires.
- La Comisión de Transporte de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.
- El Defensor del Pueblo de la Nación.
- El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires
- La Auditoría General de la Nación.
- La Sindicatura General de la Nación
- Las Organizaciones en Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores.

CAPÍTULO IV

Requisitoria al CRDR

Artículo 14: El CRDR está obligado a responder en forma directa a los pedidos de informes requeridos por la Comisión de Transporte de la Honorable Cámara de Diputados y/o por la Comisión de Infraestructura, Vivienda y Transporte de Honorable Senado de la Nación.

Artículo 15: Las autoridades de las Comisiones mencionadas en el artículo 12 están facultadas para solicitar la presencia de los integrantes del CRDR, en el seno de la comisión respectiva, cuando esta así lo disponga.

CAPÍTULO V

Recursos Económicos

Artículo 16: Los recursos para atender todos los gastos que demanden el cumplimiento de la presente ley, provendrán de un fondo especialmente creado proveniente del cobro de las multas a las empresas



H. Cámara de Diputados de la Nación

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur
y Sandwich del Sur son Argentinas


concesionarias del servicio del transporte ferroviario y de las asignaciones presupuestarias complementarias en caso que correspondiera.

Artículo 17: De forma.



ADRIAN PEREZ
DIPUTADO DE LA NACION


MARTA MAFFEI
DIPUTADA DE LA NACION


EDUARDO G. MACALUSE
DIPUTADO DE LA NACION


LUCRECIA MONTEGUDO
Diputada de la Nación


JORGE RIVAS
DIPUTADO DE LA NACION


Dra. Margarita Jarque
Diputada de la Nación


JUAN DE NUCCIO
DIPUTADO NACIONAL