

Ciudadanos  
Usuarios

# Acceso al Transporte Público



Guía de Trámites y Organismos  
para el Gran Buenos Aires



**Poder  
Ciudadano**

Capítulo Argentino de Transparencia Internacional

Ciudadanos / Usuarios

# Acceso al Transporte Público

Guía de Trámites y Organismos  
para el Gran Buenos Aires



**Poder  
Ciudadano**

Capítulo Argentino de Transparency International

Área Construcción de Ciudadanía

Buenos Aires, Marzo de 2009

Equipo de trabajo:

Coordinación: María Batch

Elaboración y redacción: Fanny Pererio Palma / Germán Emanuele

Diseño de tapa y diagramación: *marianoandresfernandez@gmail.com*

Poder Ciudadano es una organización sin fines de lucro, fundada en 1989 cuya misión es la de promover la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública para fortalecer las instituciones de la democracia a través de la acción colectiva.

Fundación Poder Ciudadano  
Piedras 547 - C1070 AAK Buenos Aires -  
[www.poderciudadano.org](http://www.poderciudadano.org)

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo del Fondo Canadá para Iniciativas de Desarrollo Local de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (CIDA).

# Índice

<b>Prólogo</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>El por qué de esta guía</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>El Sistema de Transporte Público en el Gran Buenos Aires</b> . . . . .	<b>11</b>
Servicio Público . . . . .	11
Descripción del Gran Buenos Aires . . . . .	11
Cantidad de líneas de Transporte Público de Pasajeros que recorren el GBA . . . . .	13
Organismos Públicos con competencia en la materia . . . . .	13
Principales debilidades del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del GBA8 . . . . .	14
<b>¿Cómo actuar frente a un problema concreto de falta de acceso al transporte público de pasajeros?</b> . . . . .	<b>15</b>
Identificación del problema . . . . .	15
Búsqueda de información . . . . .	16
Posibles soluciones al problema detectado . . . . .	16
<b>Requisitos básicos de toda presentación ante la Administración Pública (Nacional, Provincial o Municipal)</b> . . . . .	<b>16</b>
<b>Solicitudes de creación o modificación de recorridos</b> . . . . .	<b>19</b>
Jurisdicción nacional . . . . .	19
¿Cuál es el organismo al que hay que dirigirse para realizar la solicitud? ¿Cómo debe presentarse? . . . . .	19
¿Quiénes pueden presentarlas? . . . . .	19
¿Qué aspectos se deben tener en cuenta? . . . . .	20
¿Qué datos se deben aportar? . . . . .	20
¿Cómo se fundamenta la solicitud? . . . . .	21
¿Cuáles son las modificaciones que se pueden pedir? . . . . .	22
¿Cuáles son los pasos que sigue la CNRT una vez recibida la presentación? . . . . .	23
Modelo de solicitud de modificaciones al Sistema de Transporte Público Automotor de Pasajeros ante la CNRT . . . . .	25
Jurisdicción provincial . . . . .	27
¿Cuál es el organismo al cual hay que dirigirse para realizar la solicitud? ¿Cómo debe presentarse? . . . . .	27

¿Quiénes pueden presentarlas? . . . . .	27
¿Qué aspectos se deben tener en cuenta? . . . . .	28
¿Qué datos se deben aportar? . . . . .	28
¿Cómo se fundamenta la solicitud? . . . . .	29
¿Cuáles son los pasos que sigue la Dirección Provincial de Transporte una vez recibida la presentación? . . . . .	30
Modelo de solicitud de modificaciones al Sistema de Auto Transporte Público de Pasajeros ante la Dirección Provincial de Transporte . . . . .	32
Jurisdicción municipal . . . . .	34

**Denuncias y reclamos por incumplimientos de las  
empresas de sus recorridos, Frecuencias y/o Tarifas . . . . . 35**

Líneas del 1/199 de jurisdicción nacional . . . . .	35
Empresas operadoras de servicios de auto transporte público de pasajeros . . . . .	36
Comisión Nacional de Regulación del Transporte - CNRT . . . . .	36
¿Cómo se puede ingresar una denuncia o reclamo ante la CNRT? . . . . .	36
¿Qué requisitos debe cumplir la denuncia? . . . . .	37
¿Cuál es el tratamiento que se le brinda? . . . . .	38
Líneas N° 200 a 499 de jurisdicción provincial . . . . .	39
Dirección Provincial de Transporte . . . . .	39
¿Cómo se puede ingresar una denuncia y/o reclamo? . . . . .	39
¿Qué requisitos se deben cumplir? . . . . .	40
¿Cuál es el tratamiento que se le brinda? . . . . .	40
Líneas N° 500 en adelante, de jurisdicción municipal . . . . .	40

**Defensor del Pueblo de la Nación . . . . . 41**

¿Cómo presentar el reclamo? . . . . .	42
Trámite de la queja . . . . .	44

**Herramientas de participación e incidencia ciudadana . . . . . 45**

Pedido de Información . . . . .	45
Modo de realizar un Pedido de Información Pública . . . . .	46
Fundamentos jurídicos . . . . .	47
Audiencia Pública . . . . .	48
Convocatoria y desarrollo de la Audiencia Pública . . . . .	48
Junta de firmas . . . . .	49
Lluvia / Aluvión de notas . . . . .	50
Herramienta jurídica - Acción de Amparo . . . . .	51
Dos experiencias exitosas de participación ciudadana . . . . .	52
Mutual “El Colmenar”. . . . .	53

Reposición de línea – Vecinos de La Matanza . . . . .	54
<b>Legislación nacional y provincial útil en materia de Transporte Público Automotor de Pasajeros . . . . .</b>	<b>57</b>
Nacional . . . . .	57
Provincia de Buenos Aires . . . . .	57
<b>Sitios de Internet con información útil . . . . .</b>	<b>58</b>
<b>Blogs de Usuarios del Transporte . . . . .</b>	<b>58</b>
<b>Asociaciones de Consumidores Registradas con sede en el GBA . . . . .</b>	<b>59</b>





## Prólogo

Que esta guía sea necesaria da cuenta de un problema. Que la tengamos es parte (indispensable) de su solución.

Es un problema que se necesite una guía para reconocer los derechos ciudadanos y accionar en su ejercicio frente a un servicio público.

En el transporte público este problema no es nuevo, existe desde siempre. Esto da cuenta de que la situación no puede cambiar por sí, a partir de lo que hay. Esto es, de las normas y actores convencionales. Esperar un cambio de las mismas empresas que llevan cincuenta años operando en el sistema metropolitano y bajo la misma reglamentación, es esperar algo poco probable. De ahí la importancia de colaborar en la construcción de un actor fundamental y todavía ausente en el transporte público de Argentina: el ciudadano-usuario.

La participación ciudadana puede transformar esta situación. Dejar constancia de las carencias, irregularidades e incumplimientos es en sí, y con independencia del resultado -la sanción y reparación-, una forma de articular una masa crítica de argumentos para activar el cambio.

Que el sistema de transporte público funcione mal es un problema. Pero también lo es que se mantenga mientras la ciudad crece en población, cambia en su composición, y se expande en el territorio.

La accesibilidad geográfica es un problema que no se distribuye por igual en el territorio. Es menor en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), donde las líneas de transporte convergen, y mayor en la periferia, donde se abren en abanico. Se agrava especialmente a partir de los 20 kilómetros de la CABA, en la segunda y tercera corona de municipios.



La complejidad de los trámites y reclamos para accionar frente a deficiencias del transporte público tampoco se distribuye por igual en el territorio. Es mayor en la CABA y en los grandes corredores que concentran el grueso de las líneas de transporte, donde se ejerce la jurisdicción nacional, y menor en los barrios de la periferia -donde se ejerce la jurisdicción municipal.

Por lo tanto, en la CABA y los municipios lindantes (o primera corona), revisten mayor frecuencia los incumplimientos, que también requieren trámites más sencillos, aún bajo la jurisdicción nacional. Y en los barrios de la periferia revisten mayor relevancia la ausencia o insuficiencia de líneas, cuya solicitud es más simple ante la jurisdicción municipal.

En resumen, hay una oportunidad para el cambio, y esta guía es un primer paso. Falta el tuyo.

**Andrea Inés Gutiérrez**

*Lic. en Geografía*

*Docente e Investigadora de la UBA*



## El por qué de esta Guía

El acercamiento de Poder Ciudadano a grupos y organizaciones de base del Conurbano Bonaerense significó un salto cualitativo y cuantitativo en cuanto a la estrategia desarrollada hasta principios de 2003. Para intentar avanzar sobre temas comunes, Poder Ciudadano reunió a las Organizaciones de base en el Conurbano Bonaerense, con las que venía trabajando, para que fueran ellas mismas quienes identificaran el/los problemas a resolver y avanzar en la conformación de una RED. Este encuentro se materializó el 14 de octubre de 2006 en el Auditorio de Poder Ciudadano. En este sentido, la concepción de construir una RED instituyó un espacio dinámico y flexible, capaz de absorber nuevos actores y necesidades, así como de adaptarse a diferentes coyunturas.

Como resultado del encuentro, los miembros de la RED identificaron como uno de los temas prioritarios las ineficiencias en el transporte público de pasajeros. Este tema atraviesa los derechos de ciudadanía y además determina su calidad de vida. Se decidió, entonces, desarrollar un trabajo de investigación cuyo objetivo fue evaluar el estado de situación del transporte público de pasajeros en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

Como resultado de esta investigación, se elaboró y publicó un documento que se encuentra disponible en nuestra página Web. Uno de los puntos críticos detectados allí fue la falta de accesibilidad geográfica, que impacta fuertemente en la posibilidad de ejercer derechos esenciales como el trabajo, la salud y la educación, requisitos básicos para que una sociedad pueda pensarse justa y respetuosa de la igualdad de oportunidades.

Podemos entonces definir accesibilidad geográfica como la disponibilidad

espacial de servicios adecuados para el transporte entre el lugar de origen, generalmente el hogar, y los distintos destinos a donde se debe o desea concurrir. Y, en virtud de ello, implica el supuesto de que no exista ningún medio de transporte cercano al domicilio, el supuesto de que lo haya, pero que se acceda con severas dificultades, o bien que estos existan, pero que no conecten con los destinos deseados, por ejemplo, llegar al hospital zonal, ir a la escuela del barrio, al trabajo, a la estación ferroviaria, etc.

Los ciudadanos que habitan el área metropolitana de Buenos Aires se ven forzados diariamente, a sortear múltiples obstáculos para arribar a sus destinos: frecuencias irregulares, vehículos colapsados, falta de mantenimiento, interrupciones o cambios imprevistos del servicio, entre otros.

Roberto Agosta, Pedro Nadal y Fernando Olives señalan que: “en el caso de las grandes ciudades, la carencia de un sistema de transporte público adecuado implica para los individuos más pobres, enormes dificultades para desarrollar sus actividades, tanto productivas como sociales, y hasta llegar inclusive a ciertas formas de aislamiento físico que pueden en muchos casos vincularse a la marginalidad y la violencia” .Podemos entonces afirmar que, “una baja accesibilidad geográfica al Transporte Público de Pasajeros constituye un mecanismo que refuerza el círculo vicioso de la pobreza” .

Retomando el espíritu con el que se inició la investigación, y consecuente con las sugerencias del informe, durante 2008 se abordó la elaboración de esta guía porque, cuando se pretende reclamar soluciones, son innumerables los procedimientos, organismos y ventanillas a las cuales acudir. El lector de esta guía contará con una herramienta de fácil comprensión para vehiculizar sus reclamos, solicitar modificación y ampliación de recorridos, exigir respeto por las frecuencias o denunciar la inexistencia de líneas. Así, esta publicación

apunta a promover la participación del ciudadano-usuario para que sus demandas se conviertan en exigibles.

Esta guía está pensada para los ciudadanos en general y para los usuarios del transporte público automotor en particular. Es el deseo del equipo del área de Construcción de Ciudadanía de Poder Ciudadano convertirla en un instrumento de consulta permanente.

## **El Sistema de Transporte Público en el Gran Buenos Aires**

### **Servicio Público**

El transporte público de pasajeros, tanto automotor como ferroviario, reviste la calidad de servicio público no domiciliario, y por ello debe satisfacer las necesidades de carácter general en materia de transporte con continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad, en igualdad de condiciones para todos los usuarios. Por tratarse de un servicio público es al Estado a quien le corresponde velar por su calidad y proteger los derechos de los usuarios, regulando la prestación y ejerciendo sus deberes de control, fiscalización y sanción para evitar incumplimientos.

### **Descripción del Gran Buenos Aires**

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) define al Gran Buenos Aires (GBA) como el área integrada por la Ciudad de Buenos Aires y el conjunto de 24 partidos de la provincia de Buenos Aires que la rodean, conforme se detalla en la siguiente página:



## **Cantidad de líneas de Transporte Público de Pasajeros que recorren el GBA**

Por el Gran Buenos Aires transitan 300 líneas de colectivos (135 de competencia nacional, 101 provincial y 64 municipal), operadas por más de dos centenares de empresas privadas. A estas se suman 7 líneas ferroviarias (u 8 si se incluye el Tren de la Costa): Belgrano Norte concesionada a Ferrovías SAC, Belgrano Sur, Roca y San Martín a cargo de UGOFE SA , Mitre y Sarmiento de TBA SA y la línea Urquiza concesionada a Metrovías SA quien también tiene a su cargo las 6 líneas de subterráneos y el premetro que recorren la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## **Organismos públicos con competencia en la materia**

Debido a la superposición de jurisdicciones en la región, existe más de un organismo con competencia en materia de fiscalización y regulación del transporte público de pasajeros.

Al ámbito nacional corresponden los servicios ferroviarios metropolitanos, el subterráneo, el premetro y las líneas de colectivos que circulan dentro de la ciudad de Buenos Aires o que la conectan con los municipios (líneas 1 a 199). La fiscalización y control de estos servicios corresponde exclusivamente a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), mientras que la regulación la comparte con la Secretaría de Transporte de la Nación. Todos los colectivos que conectan dos o más municipios, sin ingresar a la Capital (líneas 200 a 499), son de competencia provincial, y quedan a cargo de la Dirección Provincial de Transporte de la provincia de Buenos Aires su control y fiscalización. Por otra parte, a cada jurisdicción municipal responden los servicios prestados por las líneas comunales que no salen del municipio (líneas 500 en adelante), que son controladas por las Direcciones de Transporte locales.

## **Principales debilidades del Sistema de Transporte Público de Pasajeros del GBA**

Si se considera la cantidad de actores involucrados, se advierte la complejidad que conlleva el funcionamiento del sistema, no sólo por el grado de atomización de sus operadores, sino también en lo que hace a su fiscalización y regulación por las diversas jurisdicciones involucradas . Puede afirmarse que una de las principales deficiencias del Sistema de Transporte Público Metropolitano es la escasa coordinación entre las jurisdicciones involucradas, y la consiguiente superposición de competencias de regulación, control y fiscalización que terminan redundando en una baja eficiencia del sistema en conjunto.

Esto trae aparejado innumerables dificultades a la hora de planificar y ejecutar políticas públicas integrales, como también para constituir una Autoridad Metropolitana de Transporte que regule la materia y busque solucionar la ausencia de complementación intermodal, la falta de integración tarifaria, la fragmentación jurisdiccional y la inexistencia de políticas participativas.

# **Cómo actuar frente a un problema concreto de falta de acceso al transporte público de pasajeros**

Antes de comenzar a desarrollar cada uno de los posibles trámites, acciones y herramientas de participación ciudadana que pueden utilizarse ante la falta de acceso al transporte, es importante diseñar el plan de acción que se llevará adelante.

Para ello pueden seguirse los pasos que se detallan a continuación:

## **1. Identificación del problema**

En esta primera etapa, se debe identificar clara y correctamente la situación sobre la cual se desea trabajar y las causas que la originan. Esto permitirá determinar cuáles son los objetivos a conseguir de máxima y de mínima. Asimismo, es importante reconocer los derechos vulnerados (ejemplo: a la educación, a la salud, al trabajo, a un medio ambiente sano, a servicios públicos eficientes, a la igualdad, entre otros).

Como se verá más adelante, las acciones que se pueden desarrollar difieren según se esté ante un incumplimiento por parte de una empresa de transporte o bien ante una necesidad insatisfecha por el Estado como, por ejemplo, ante la insuficiencia de oferta de transporte en una localidad y/o barrio determinado que requiere un nuevo recorrido. Por ello, es importante que los usuarios conozcan la problemática que pretenden revertir y/o modificar, y puedan discernir la causa que la origina.

Y, por último, en esta primera instancia es fundamental reconocer las herramientas con las que se cuenta, la posibilidad de tener el apoyo de organizaciones de la sociedad civil – (OSC) o ciudadanos particulares afectados por la misma situación, la identificación de los funcionarios públicos que tienen competencia en la materia y aquellos que son responsables de atender el/los reclamo/s, entre otras cuestiones.



## **2. Búsqueda de información**

Una vez identificado el problema, sus causas, los derechos vulnerados y los objetivos a alcanzar, se debe buscar información (datos y documentación) referida a la temática sobre la cual se desea incidir. La información, en el marco de una estrategia de participación ciudadana, resulta una herramienta clave para definir acciones, actores y estado de situación de la cuestión sobre la cual se espera generar un cambio.

## **3. Posibles soluciones al problema detectado**

En esta instancia, es importante analizar las posibles soluciones y las diversas acciones que se pueden llevar adelante, eligiendo las más realizables y acordes con los recursos humanos y materiales con los que se cuenta para sostenerlas en el tiempo.

## **Requisitos básicos de toda presentación ante la Administración Pública (Nacional, Provincial o Municipal)**

En toda presentación que se efectúe ante organismos públicos es necesario tener en cuenta los siguientes recaudos:

- Que sea por escrito.
- Que consten en forma clara los datos identificatorios de el/los solicitante/s quien/es debe/n firmar al final de la misma.
- Que se constituya un domicilio a los efectos de recibir allí cualquier notificación sobre el estado del trámite y, en caso de ser posible, que se informe un número de teléfono donde comunicarse fácilmente.
- Que se describa claramente el objeto de la presentación, aportando todos los datos posibles que permitan evaluar la situación planteada, a fin de caracterizar con precisión qué es lo que se está pidiendo.
- Que se ingrese la petición por la ventanilla correcta.

- Que se lleven dos copias para que una de ellas quede en poder del interesado, con la constancia de recepción y, en algunos supuestos, su número de trámite.

Una vez ingresada la petición, es importante realizar un seguimiento periódico del trámite y sus avances en el organismo competente dentro de la Administración Pública. Por ello, al momento de presentarla, es recomendable solicitar los datos de contacto de la oficina y/o dependencia que tendrá a su cargo la tramitación.

### **Modelo de nota a presentar ante la autoridad competente:**

*(Ver página siguiente)*

Buenos Aires, de de .

Sr. (cargo)  
(Organismo)  
S\_\_\_/\_\_\_D:

(Nombre, apellido y documento de la/s persona/s y/o datos de la/s OSC que se presentan), constituyendo domicilio en ..... (Tel:.....- opcional), se dirige/n a Ud. (en el marco de lo dispuesto por normativa aplicable), a fin de:

(Detalle de todo lo que se desea solicitar o denunciar, describiendo claramente la situación planteada y los antecedentes, en caso de existir)

Se adjunta a la presente: (Descripción de toda la documentación que se adjunta)

Sin otro particular, a la espera de una respuesta favorable a la presente, saluda/n a Ud. atentamente.

Firma/s

# Solicitudes de creación o modificación de recorridos

## Jurisdicción nacional

Para solicitar la modificación del recorrido de una línea nacional (N° 1 -199) o solicitar la creación de un nuevo recorrido que una la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el conurbano bonaerense, se debe acudir a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). La Resolución M.O.yS.P. N° 237 del 18 de septiembre de 1985 establece el marco normativo y la metodología para el tratamiento de este tipo de solicitudes que implican modificaciones al sistema de transporte público automotor de pasajeros.

### ***¿Cuál es el organismo al que hay que dirigirse para realizar la solicitud? ¿Cómo debe presentarse?***

Este tipo de solicitudes deben ser dirigidas a la Subgerencia de Transporte Urbano de la CNRT y presentarse en la Mesa de Entradas de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), ubicada en la calle Maipú 88, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el horario de 9:30 a 16:30 horas.

### ***¿Quiénes pueden presentarlas?***

Las entidades representativas de los usuarios, asociaciones vecinales y sociedades de fomento, con su correspondiente acreditación de personería (estatuto, acta de elección de autoridades vigente y autorización para funcionar como persona jurídica). La CNRT no tramita presentaciones realizadas por particulares. Los ciudadanos que deseen tramitar una modificación de recorrido deben hacerlo indefectiblemente a través de alguna de las instituciones arriba mencionadas.

### ***¿Qué aspectos se deben tener en cuenta?***

Las líneas de transporte público automotor de pasajeros tienen como finalidad satisfacer con continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad, en igualdad de condiciones para todos los usuarios, las necesidades comunitarias de carácter general en materia de transporte. Por ello, al formular una solicitud se debe considerar que el requerimiento:

- Obedezca a una necesidad comunitaria.
- Apunte a resolver una situación que se presenta en forma continua y regular.
- No afecte la accesibilidad al transporte de otros sectores de la población.
- Se halle debidamente fundada.

### ***¿Qué datos se deben aportar?***

Es necesario brindar todos los datos posibles que permitan evaluar la situación planteada, a fin de caracterizar con precisión qué es lo que se está pidiendo. Para ello se debe presentar en un plano del área urbana, la siguiente información:

1. Área que abarca la solicitud, ampliada en cinco cuadras.
2. Líneas de auto transporte que circulan en la zona y ubicación de sus paradas.
3. Indicación en el plano de los puntos de concentración de viajes:
  - Estaciones ferroviarias o de subte.
  - Hospitales, escuelas, universidades, clubes.
  - Zonas comerciales (supermercados, shoppings, áreas de entretenimiento).
  - Fábricas.

4. Estimación de la cantidad de habitantes del área que presenta la necesidad de transporte.
5. Explicación de las deficiencias que presentan las líneas que transitan la zona para cubrir las necesidades de transporte locales.
6. Tipo de servicio requerido en cuanto a recorrido y conexiones solicitadas para atenuar las deficiencias de transporte.
7. Encuesta.

### ***¿Cómo se fundamenta la solicitud?***

Es requisito indispensable para la tramitación de la solicitud que esté debidamente justificada. Para ello se debe definir la necesidad de transporte especificando las conexiones solicitadas y describiendo con precisión el origen y destino de los viajes.

La CNRT solicita, además, que la fundamentación esté acompañada de la realización de encuestas sobre la base de una muestra representativa de aproximadamente un 3% de la población involucrada. Las mismas pueden realizarse en instituciones barriales, clubes, escuelas, hospitales y/o sociedades de fomento, con la finalidad de detectar con mayor precisión las características de los viajes que se desean cubrir. Para ello, se pueden coordinar los detalles y características de la encuesta con la Subgerencia de Transporte Urbano de la CNRT (Tel: 4819-3172/74 – lunes a viernes de 9:30 a 16:30 hs.)

A modo de ejemplo se detallan algunas preguntas posibles sobre los viajes efectuados por el encuestado el día anterior:

- Destino final del viaje
- Líneas o medios de transporte utilizados
- Motivos del viaje

- Cuadras caminadas hasta la parada
- Tiempo de espera en la parada
- Tiempo total del viaje
- Costo total del viaje
- Horario del viaje

### ***¿Cuáles son las modificaciones que se pueden pedir?***

Algunas de las opciones para modificar el sistema de transporte automotor urbano (servicios comunes, diferenciales y otros) son:

- a) Prolongación de recorrido: es el alargue desde uno de los puntos terminales de una línea preexistente, que mantiene su trazado anterior.
- b) Ramificación de recorrido: es el desprendimiento de una línea troncal preexistente hacia un punto cualquiera ubicado fuera de ella, destinado a atender necesidades de tráfico insatisfechas que tengan origen o destino en el recorrido original y que puedan ser atendidas mediante una operación complementaria.
- c) Desdoblamiento de recorrido: es la creación de una bifurcación de la línea preexistente con retorno a la misma, desde un punto a otro de la línea, destinado a atender necesidades de tráfico insatisfechas que tengan origen o destino en el recorrido troncal.

En todos los casos mencionados, la longitud máxima no debe exceder el 20% de la extensión de la línea preexistente ni extenderse más de 3 km. en aquellas líneas de hasta 15 km. entre terminales, y no superar los 9 km. en ningún caso.

Cabe destacar que dentro de estas presentaciones se suele dar prioridad a aquellos servicios que se complementen con otros medios de transporte masivo.

## ***¿Cuáles son los pasos que sigue la CNRT una vez recibida la presentación?***

La metodología consta de las siguientes etapas:

1. Verificación del cumplimiento de requisitos establecidos para la presentación.

En caso que el pedido no cumpla todos los requisitos, se notifica a los solicitantes, indicando las deficiencias encontradas y se les da un plazo de veinte (20) días hábiles para completarlos vencido el cual, se procede al archivo de la solicitud.

2. Evaluación del contenido de la presentación.

En caso de ser insuficiente la información y/o el grado de consistencia de la solicitud, la CNRT procede a pedir información complementaria, otorgando un plazo de veinte (20) días hábiles para su presentación. La falta de respuesta se interpreta como desinterés y en este caso también se procede a archivar el pedido.

3. Análisis de la reasignación de tráfico - Sistematización de la información obtenida por la/s entidad/es representativa/s de usuarios

En esta etapa la CNRT procede a la sistematización de los datos proporcionados por la encuesta efectuada, cuyos resultados permiten determinar la demanda en la zona. Luego analiza la oferta de servicios de transporte en el lugar y con toda esa información evalúa la solicitud realizando un análisis de la oferta y la demanda.

4. Evaluación de la ocupación y nivel de ingresos de las empresas.

Con los datos emergentes del estudio de demanda, se procede a evaluar la ocupación y nivel de ingresos de las empresas afectadas, utilizando diversos indicadores (Índice de ocupación, total de pasajeros transportados, distancia recorrida, índice de ingresos, Ingresos totales). Si bien la normativa no prevé un plazo máximo para



su realización, como tampoco para los análisis y estudios detallados en el punto anterior, la CNRT debe efectuarlos en un “plazo razonable”.

#### 5. Comunicación y Publicación de Edictos.

Si de la evaluación realizada surge la conveniencia de la modificación solicitada, se da publicidad al pedido por medio de: comunicación a las autoridades provinciales cuando corresponda; publicación por una sola vez en el Boletín Oficial y en 3 diarios de la Capital Federal.

#### 6. Impugnaciones, Descargos y su Evaluación.

Dentro de los 20 días hábiles desde la publicación de edictos, quienes justifiquen interés legítimo pueden presentar observaciones a la solicitud realizando un análisis del grado de afectación que se considera que producirá la modificación en cuestión. Estas impugnaciones son notificadas a quienes promovieron la solicitud a fin de que en el término de 15 días hábiles eleven sus descargos, para que luego el organismo evalúe la validez de todas las presentaciones

#### 7. Conclusión.

Verificados los requisitos, cumplidos los análisis, realizados los estudios complementarios que el organismo considere necesarios y, a la luz de las conclusiones apoyadas en los fundamentos técnicos correspondientes, se procede a la aprobación o al rechazo del pedido.

### **Modelo de solicitud de modificaciones al Sistema de Transporte Público Automotor de Pasajeros ante la CNRT**

*(Ver página siguiente)*

Buenos Aires, de de .

**Sr/a. Subgerente**

**Transporte Urbano - CNRT**

**S / D:**

*(Datos de la/s OSC solicitante/s), constituyendo domicilio en ..... (Tel:.....- opcional), se dirigen a Ud. en el marco de lo dispuesto por la Resolución MOySP N° 237 del 18 de septiembre de 1985 a fin de solicitarle:*

***I. Descripción y Fundamentación de la Solicitud:***

*(Detalle de lo que se desea solicitar, brindando todos los datos posibles que permitan evaluar la situación planteada. Para ello se debe: a) definir la necesidad de transporte especificando las conexiones solicitadas y describiendo con precisión el origen y destino de los viajes; b) explicitar las deficiencias que presentan las líneas que transitan la zona para cubrir las necesidades de transporte locales por las cuales se realiza la presentación y c) informar el número estimado de habitantes que presenta la necesidad de transporte.*

*Asimismo, es recomendable mencionar los derechos que se consideran vulnerados por el deficiente acceso al transporte que se describe).*

***En virtud de lo mencionado, las OSC consideramos que en caso de resolverse favorablemente la creación del servicio requerido, en cuanto a recorrido y conexiones solicitadas, se podrán atenuar las deficiencias de transporte antes descriptas.***

*Se deja constancia que la presente solicitud ha tenido en cuenta que las líneas de auto transporte público de pasajeros tienen como finalidad satisfacer con continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad, en igualdad de condiciones, las necesidades comunitarias*

de carácter general en materia de transporte. Y por ello, este requerimiento:

- obedece a una necesidad comunitaria,
- apunta a resolver una situación que se presenta en forma continua y regular,
- no afecta la accesibilidad al transporte de otros sectores de la población y
- se halla debidamente fundada.

## **II. Documentación que se adjunta:**

1. *Acreditación de Personería de la/s OSC: copia certificada de Estatuto Social, del Acta de Designación de Autoridades Vigente y de su Inscripción y Autorización para funcionar.*
2. *Plano del área urbana, con la siguiente información: área que abarca la solicitud, ampliada en cinco cuadras, líneas de colectivos que circulan en la zona y ubicación de sus paradas, puntos de concentración de viajes como estaciones ferroviarias o de subte, hospitales, escuelas, universidades, clubes, zonas comerciales (supermercados, shoppings, áreas de entretenimiento) y fábricas, entre otras.*
3. *Encuesta realizada por la/s OSC.*
4. *Cualquier otra documentación que se considere que da fuerza a la presentación (notas periodísticas que dan cuenta de la problemática, notas de adhesión realizadas por otras OSC y/o instituciones públicas y/o privadas, etc.).*

## **III. Petitorio:**

1. *Se nos tenga por presentada/s, parte y por constituido el domicilio.*
2. *Se tengan por cumplidos los requisitos establecidos por la Re. MOySP N° 237/85.*
3. *Se resuelva favorablemente la creación del servicio solicitado, en cuanto al recorrido y conexiones descriptas.*

**Firma/s de los representantes de las OS**

## **Jurisdicción provincial**

Cuando se busca solicitar la modificación del trayecto de una línea provincial (N° 200 -499) o la creación de un nuevo recorrido que unas localidades de distintos municipios de la provincia de Buenos Aires, se debe acudir a la Dirección Provincial de Transporte, dependiente del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires.

La Ley Provincial Orgánica del Transporte de Pasajeros, dictada mediante el Decreto-ley 16.378 del 11 de septiembre de 1957, su ley modificatoria 7.396 del 18 de junio de 1968, y su Decreto Reglamentario 6864 del 29 de abril de 1958 establecen el marco normativo y la metodología para el tratamiento de los pedidos de modificaciones al sistema de transporte público automotor de pasajeros de la provincia.

### ***¿Cuál es el organismo al cual hay que dirigirse para realizar la solicitud? ¿Cómo debe presentarse?***

Este tipo de solicitudes deben presentarse, personalmente o por correspondencia, en la Mesa General de Entradas y Archivos del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, que está ubicada en la calle 7 N° 1267, entre 58 y 59, Planta Baja, ciudad de La Plata, en el horario de 9 a 15 hs, y ser dirigida a la Dirección Provincial de Transporte, dependiente del mencionado ministerio. Una vez caratulada, la presentación es remitida al Departamento Servicios de la Dirección Provincial de Transporte, (Piso 7°, Oficina 727, Tel.: 0221-429-5139), donde se realiza una precalificación del pedido, y, de resultar necesario, se procede a requerir a los peticionantes algunas aclaraciones.

### ***¿Quiénes pueden presentarlas?***

A diferencia de lo que ocurre a nivel nacional, en la provincia pueden presentar este tipo de solicitudes los ciudadanos, en forma particular,

además de las instituciones u organizaciones locales (agrupaciones de vecinos, asociaciones civiles, OSC, etc.). Al respecto, el Departamento de Servicios de la Dirección Provincial de Transporte informó que: “Cuanto mayor sea el número de adherentes a la solicitud, mayor trascendencia inicial tendrá la petición, sin perjuicio que aún en estos casos, podría resultar no viable”.

Si bien el organismo recibe las peticiones más informales, siempre es preferible cumplir con los mínimos requisitos de forma desde la primera presentación: acreditación de personería de las entidades (estatuto, acta de elección de autoridades vigente, autorización para funcionar como persona jurídica), constitución de un domicilio a los efectos de que lleguen allí las diversas notificaciones, etc.

Finalmente, puede destacarse que los interesados tienen la opción de presentar sus solicitudes conjuntamente con empresas prestadoras de servicios.

### ***¿Qué aspectos se deben tener en cuenta?***

Al formular una solicitud, debe considerarse que el pedido:

- Obedezca a una necesidad y conveniencia pública comunitaria insatisfecha.
- Apunte a resolver una situación que se presenta en forma continua y regular.
- No afecte la accesibilidad al transporte de otros sectores de la población.
- Se halle debidamente fundado.

### ***¿Qué datos se deben aportar?***

La presentación es sencilla y, en principio, se requiere:

1. Indicar con precisión el área a cubrir, detallando el recorrido pretendido calle por calle desde el punto identificado como origen hasta el punto de destino.

2. Cuando sea posible para el/los peticionante/s, es preferible que se agregue un plano o croquis del recorrido en el cual conste el detalle de las empresas que circulan por el área a una distancia de más de 500 metros a ambos lados del trayecto solicitado.

3. En el plano o croquis debe indicarse:

a) Nudos concentradores de tráfico tales como:

- Estaciones de Ferrocarril.
- Establecimientos públicos (Escuelas, Hospitales, Universidades, etc.).
- Establecimientos privados (Clubes, Asociaciones).
- Establecimientos comerciales y/o industriales.

b) Todo dato de la realidad que pueda resultar necesario para su consideración (Ej. puentes sobre/bajo nivel, cruce de vías etc.).

4. Cantidad de frecuencias solicitadas (Ej. 1 servicio cada 30 minutos).

5. Cantidad aproximada de usuarios potenciales (los que utilizarán el nuevo servicio).

### ***¿Cómo se fundamenta la solicitud?***

Es requisito indispensable para su tramitación que esté debidamente justificada. Para ello, se debe definir la necesidad de transporte especificando las conexiones solicitadas, describiendo con precisión

el origen y destino de los viajes y aportando toda la información mencionada en el punto anterior.

### ***¿Cuáles son los pasos que sigue la Dirección Provincial de Transporte una vez recibida la presentación?***

Una vez ingresada la petición por los usuarios, la misma se remite al Departamento Servicios y allí se cumplen los siguientes pasos:

**1. Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos para la presentación:** En el caso en que el pedido no cumpla todos los recaudos, se notifica a los solicitantes, a quienes se indican las deficiencias encontradas y se les brinda un plazo para completarlos.

**2. Precalificación de la Solicitud - Necesidad y Conveniencia Pública:** Se analiza si el pedido responde a una necesidad y conveniencia pública de transporte de la zona y la posibilidad de su satisfacción con los medios y facilidades disponibles por los transportes existentes en el lugar.

A su vez, se observa la posibilidad de su reorganización, ampliación y/o mejora en sus recorridos, terminales, frecuencias, parques, tarifas y horarios.

**3. Estudios y/o análisis complementarios – Audiencia Pública:** En caso de considerarse necesario, la Dirección Provincial puede realizar otras consultas, estudios o análisis complementarios. A su vez, la normativa prevé que si el organismo lo estima conveniente pueda promover una Audiencia Pública para la solución y discusión de los puntos cuestionados.

**4. Comunicaciones:** Proyectado el establecimiento de un nuevo servicio de línea; ramal, modificación de recorrido y/o diferencias tarifarias, se comunica a las municipalidades, a las empresas que pudieran resultar directamente afectadas y a sus entidades representativas.

**5. Observaciones. Evaluación:** Dentro de los 10 días de efectuadas las comunicaciones, los proyectos pueden ser observados fundadamente. Luego la Dirección examina las observaciones formuladas y las posibilidades de corrección y reajuste, disponiendo lo que estime corresponder.

**6. Conclusión:** Verificados los requisitos, cumplidos los análisis y realizados los estudios complementarios que la Dirección Provincial considere necesarios y, a la luz de las conclusiones apoyadas en los fundamentos técnicos correspondientes, se procede a la aprobación o al rechazo del pedido.

**7. Elevación al Poder Ejecutivo Provincial:** En caso de determinarse la conveniencia de establecer una nueva línea o la modificación de una existente, se eleva la propuesta al Poder Ejecutivo Provincial, quien resuelve sobre su implantación, disponiendo su licitación pública o autorizándola directamente, según corresponda, salvo que se resuelva su prestación por organismos estatales.

### **Modelo de solicitud de modificaciones al Sistema de Auto Transporte Público de Pasajeros ante la Dirección Provincial de Transporte**

*(Ver página siguiente)*



Buenos Aires, de de .

**Sr/a. Director/a**  
**Provincial de Transporte**  
**Ministerio de Infraestructura**  
**S / D:**

*(Datos de la/s OSC y/o nombre, apellido y DNI de los solicitantes), constituyendo domicilio en..... (Tel:.....- opcional), se dirigen a Ud. en el marco de lo dispuesto por la Ley Orgánica del Transporte de Pasajeros, dictada mediante Decreto-ley 16.378 del 11/9/1957, su ley modificatoria 7.396 del 18/6/1968, y su Decreto Reglamentario 6864/1958, a fin de solicitarle:*

**I. Descripción y Fundamentación de la solicitud:**

*(Detalle de lo que se desea solicitar, brindando todos los datos posibles que permitan evaluar la situación planteada. Para ello se debe: a) definir la necesidad de transporte describiendo con precisión el origen y destino de los viajes, detallando el recorrido pretendido calle por calle y la cantidad de frecuencias solicitadas; b) explicar las deficiencias que presentan las líneas que transitan la zona para cubrir las necesidades de transporte locales por las cuales se realiza la presentación; c) informar el número estimado de habitantes que serán los potenciales usuarios del nuevo servicio.*

*Asimismo, es recomendable mencionar los derechos que se consideran vulnerados por el deficiente acceso al transporte que se describe).*

**En virtud de todo lo mencionado precedentemente, las OSC presentantes consideramos que en caso de resolverse favorablemente la creación del servicio requerido en cuanto a recorrido, conexiones y frecuencias**

**solicitadas se podrán atenuar las deficiencias de transporte antes descriptas.**

## **II. Prueba**

*Se adjunta a la presente:*

1. *Si los solicitantes son OSC: Acreditación de Personería (copia certificada de: Estatuto Social, Acta de Designación de Autoridades Vigente y de su Inscripción y Autorización para funcionar).*
2. *Plano y/o Croquis del área urbana, con el recorrido solicitado y: detalle de las empresas que circulan por el área a una distancia de más de 500 metros a ambos lados del trayecto requerido, indicación de los centros concentradores de tráfico como estaciones de ferrocarril, establecimientos públicos, privados, comerciales y/o industriales, como también todo otro dato que resulte necesario para su consideración (Ej. puentes sobre/bajo nivel, cruce de vías etc.).*
3. *Encuesta realizada por los solicitantes.*
4. *Cualquier otra documentación que se considere que da fuerza a la presentación (notas periodísticas que dan cuenta de la problemática, notas de adhesión realizadas por otras OSC y/o instituciones públicas y/o privadas, etc.).*

## **III. Petitorio:**

1. *Se nos tenga por presentadas, parte y por constituido el domicilio.*
2. *Se tengan por cumplidos los requisitos establecidos por la Ley Orgánica del Transporte Provincial, su modificatoria y decreto reglamentario.*
3. *Se resuelva favorablemente la creación del servicio solicitado, en cuanto al recorrido, conexiones y frecuencias descriptas.*

**Firma de los OSC y/o particulares**

## Jurisdicción municipal

Según establece la reglamentación de la Ley Provincial Orgánica del Transporte Público de Pasajeros, los servicios comunales de transporte que se desarrollan dentro de los límites de cada municipio, se rigen por las disposiciones de sus respectivas ordenanzas .

A pesar de ello, las autoridades municipales pueden adoptar los planes y normas de la citada ley, en vistas a concretar una real y efectiva coordinación de todos los servicios provinciales.

En líneas generales, los municipios no cuentan con normativa propia referida al modo de llevar a cabo y tramitar este tipo de presentaciones en el ámbito local. Sin embargo, según consultas efectuadas, los ciudadanos pueden presentarlas personalmente en las Mesas de Entradas de los Palacios Municipales y, en algunos casos (como sucede, por ejemplo, en La Matanza y San Isidro), también a través de los Defensores del Pueblo o de las oficinas de atención a usuarios y consumidores locales.

No obstante, previo a realizar cualquier solicitud de modificación del sistema de transporte público comunal, es aconsejable chequear si el municipio posee o no legislación específica y/o si aplica supletoriamente la Ley Orgánica Provincial (como sucede en el caso de Morón).

Es importante resaltar que la ausencia de normativa local no implica obstáculo alguno para que los vecinos realicen este tipo de solicitudes, quienes al momento de evaluar la documentación e información a acompañar, pueden utilizar como guía la solicitada en jurisdicción provincial, sin necesidad de cumplir rigurosamente las exigencias técnicas y formales allí previstas. De este modo, los vecinos podrán buscar y solicitar respuestas que mejoren su acceso al transporte, aún cuando no exista la regulación correspondiente.

## **Denuncias y Reclamos por Incumplimientos de las Empresas en sus Recorridos, Frecuencias y/o Tarifas**

Al igual que en el apartado anterior, para el caso de intentar reclamar o denunciar los incumplimientos de las empresas de transporte, nuevamente se debe diferenciar los trámites a seguir y el organismo competente al cual acudir, según se trate de un servicio de carácter nacional, provincial o municipal.

Igualmente, para todos los supuestos, es importante tener en cuenta al momento de realizar el reclamo que resulta indispensable aportar la mayor cantidad de información posible. Ello incluye, según el caso: las características del servicio (tipo, número de línea y ramal), del vehículo (número de interno y/o de patente), del boleto (numeración), del conductor (su identificación), del reclamante (datos de identidad y domicilio, lugar en el que se encontraba al producirse los hechos), del viaje (lugar de origen y destino, fechas y horas de salida y de arribo), del hecho que se denuncia (fecha, hora y lugar en que se produjo, descripción), y de la prueba (datos de identidad y domicilios de testigos del hecho, presentación del pasaje u otro documento que atestigüe el contrato de transporte).

### **Líneas del 1 al 199 de jurisdicción nacional**

En caso de incumplimiento por parte de una línea de colectivos de jurisdicción nacional, puede realizarse la denuncia y/o el reclamo ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte –CNRT– y/o directamente ante las empresas.

## ***Empresas operadoras de servicios de auto transporte público de pasajeros***

La denuncia y/o reclamo puede realizarse en forma personal en los Centros de Atención al Pasajero habilitados por las empresas a tal efecto, o por teléfono, correo postal o fax.

Todas las empresas cuentan con una línea gratuita de atención telefónica que debe funcionar como mínimo de lunes a viernes de 08 a 20 horas, donde se reciben las denuncias, reclamos o consultas de los usuarios. Estos números se exhiben tanto en el exterior como en el interior de los colectivos, y pueden ser obtenidos comunicándose con la CNRT al Tel.: 0-800-333-0300 o en su Sitio de Internet.

Una vez realizado el reclamo, la empresa le debe asignar a éste un número que permita su posterior seguimiento. En el plazo de 30 días corridos desde la fecha en que se lo formuló, debe contestarle por escrito.

Si no se recibiera una respuesta en ese plazo, si ésta no resultara satisfactoria, o si la empresa se negara a recibir su reclamo, se puede recurrir ante la CNRT, dentro de los 60 días corridos de recibida o de los 30 días corridos desde la fecha de presentación del reclamo, en caso de que éste no hubiera sido respondido.

## ***Comisión Nacional de Regulación del Transporte - CNRT***

¿Cómo se puede ingresar una denuncia o reclamo ante la CNRT?

La CNRT ofrece distintos canales:

**Por teléfono:** a través de la línea gratuita 0800-333-0300 (de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas).

**Por carta:** dirigida al Apartado Especial Gratuito 129, C1000WAB Correo Central, o al Centro de Atención al Usuario - Maipú 88 – (1084) Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Por Correo Electrónico:** a [denunciasdeusuarios\\_sumarios@mecon.gov.ar](mailto:denunciasdeusuarios_sumarios@mecon.gov.ar)

**Personalmente:** en su sede central ubicada en Maipú 88, Planta Baja, Ciudad de Bs. As., en la Estación Terminal de Ómnibus de Retiro – Oficinas 129 y 130 ubicadas en el Puente 4 – Nivel II o en la Estación Terminal de Ómnibus de La Plata, sita en la Calle 41 y 4, ciudad de La Plata, Prov. Bs. As. (tel: 0221-4253347), como también en las diversas delegaciones que tiene el organismo en las provincias argentinas.

Por Internet: ingresando en los formularios de denuncia habilitados para cada modo de transporte en su página Web , los que cuentan con campos de llenado obligatorio (marcados con \*) y otros opcionales, que es recomendable completar para acreditar los hechos denunciados.

¿Qué requisitos debe cumplir la denuncia?

Para que la CNRT tramite una denuncia se deben reunir las siguientes condiciones:

1. Debe referirse a una violación a la normativa del transporte
2. Debe poder identificarse el hecho. Para ello es imprescindible que en la presentación se mencione:
  - la línea y/o empresa denunciada
  - el número de interno y/o dominio del vehículo
  - el lugar, fecha y hora del hecho
  - el origen y destino del viaje
  - una descripción del hecho denunciado
3. Si la denuncia se refiere al incumplimiento de las frecuencias que debe respetar la empresa, horarios que tienen que exhibirse en el interior de las unidades, debe indicarse:

- Línea
- Ramal
- Lugar, día y hora del hecho
- Tiempo que estuvo esperando

En todos los supuestos, es importante conservar el pasaje y todo otro documento vinculado a la denuncia (certificados médicos, ticket de gastos médicos, datos de testigos, etc.), ya que posteriormente puede ser que la CNRT lo requiera como elemento probatorio.

¿Cuál es el tratamiento que se le brinda?

Según el tenor de la denuncia y los elementos identificatorios y probatorios aportados, puede ocurrir que la misma sea destinada a:

- a) Orientar los operativos de inspección que realiza el organismo.
- b) Producir una inspección específica por el tema planteado.
- c) Seguir una investigación administrativa particularizada.

Una vez presentada la denuncia ante la CNRT, se da curso a su tramitación:

- Si se ingresa por una supuesta conducta en infracción se lo hace generalmente sin pruebas: en este caso la denuncia es derivada para orientar los operativos de control y fiscalización llevados a cabo por el organismo, previa respuesta al denunciante por escrito.

- Si se realiza por considerar que ha sido violado un derecho y se aportan elementos de prueba, se da paso a la tramitación de un reclamo. En este supuesto:

- Al presentar pruebas se abre un sumario administrativo, situación que genera la apertura de un expediente.

- Durante el sumario, puede determinarse la responsabilidad de la empresa de transporte, medirse objetivamente los daños causados al usuario y ordenar el pago de una indemnización, en caso que la

norma lo contemple.

- De hacerse efectivo el pago, el sumario se archiva.
- El caso puede resolverse también con un archivo por falta de mérito.
- En el Decreto N° 253/95 y su modificación 1395/98 se establece el procedimiento y montos de aplicación de sanciones.

## **Líneas N° 200 a 499 de jurisdicción provincial**

En caso de incumplimiento de una línea de colectivos de jurisdicción provincial, la denuncia y/o reclamo debe efectuarse ante la Dirección Provincial de Transporte. En este supuesto, la normativa no reglamenta la posibilidad de acudir también ante las empresas operadoras de los servicios.

### ***Dirección Provincial de Transporte***

¿Cómo se puede ingresar una denuncia y/o reclamo?

Los usuarios que quieran efectuar una denuncia y/o reclamo relacionado con el servicio de transporte público de pasajeros de jurisdicción provincial, pueden hacerlo:

**Telefónicamente:** al 0800-666-9666, de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 15:00 hs.

**Personalmente:** presentando la denuncia, por escrito, en la Calle 7, N° 1267, Piso 7°, La Plata, Provincia de Buenos Aires.

Al momento de efectuar la denuncia, se le informa el número único que se le asigna a la misma para poder realizar luego su seguimiento.



¿Qué requisitos se deben cumplir?

En la denuncia escrita o telefónica, se debe informar el nombre y apellido del reclamante, el motivo que la origina, la línea de colectivo, el móvil, y todo dato relevante que se posea. Se recuerda que en caso de efectuarse por escrito, la denuncia debe respetar las formalidades instituidas por la Ley de Procedimiento Administrativo de la provincia de Buenos Aires, conforme se detallan genéricamente al comienzo de la presente.

¿Cuál es el tratamiento que se le brinda?

La denuncia es remitida al Área de Fiscalización de la Dirección Provincial de Transporte, para el inicio de la investigación pertinente. Vale tener en cuenta que, si la denuncia fue realizada telefónicamente, en algunos casos se requiere que sea ratificada por escrito en la Dirección Provincial de Transporte. Generalmente esto no sucede cuando la denuncia se debe a incumplimientos de recorridos, frecuencias y/o tarifas.

En el supuesto de ser constatada la falta denunciada, se efectúa una imputación administrativa, haciéndole saber a la empresa la infracción que se le imputa a los fines de que ejerza su derecho de defensa en un plazo determinado. Presentado el descargo o transcurrido el plazo, se dicta el acto administrativo sancionándola o absolviéndola .

### **Líneas N° 500 en adelante, de jurisdicción municipal**

Como ya se mencionara, los servicios comunales de transporte que se desarrollan dentro de los límites de cada partido, se rigen por las disposiciones de sus respectivas ordenanzas .

En líneas generales, los municipios no cuentan con normativa local referida al modo en que los usuarios pueden efectuar denuncias o

reclamos ante incumplimientos de las empresas de transporte público de pasajeros locales. Sin embargo, según se ha consultado en distintos municipios, los ciudadanos pueden realizarlas, personalmente, en las Mesas de Entradas de los Palacios Municipales.

En algunos casos (como sucede por ejemplo en la Municipalidad de La Matanza y de San Isidro), también pueden realizar sus reclamos y denuncias telefónicamente, o hacer peticiones a través de los Defensores del Pueblo o de las oficinas de atención a consumidores y usuarios locales.

## **Defensor del Pueblo de la Nación**

Si pese a las presentaciones efectuadas no se obtiene respuesta alguna del organismo competente, puede recurrirse al Defensor del Pueblo de la Nación, quien vela por la protección de los derechos e intereses de los individuos y la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Nacional. Por estas razones, está facultado para iniciar investigaciones en casos originados por cualquier repartición de la Administración Pública Nacional (en todo el territorio del país) y las empresas prestadoras de servicios públicos, aún las privatizadas, en relación a:

- Mal funcionamiento
- Ilegitimidad
- falta de respuesta a reclamos efectuados
- Mala prestación, atención o trato
- Insuficiencia de información
- Violaciones a los derechos humanos, del usuario y del consumidor

En este sentido, el Defensor del Pueblo se encuentra facultado para tramitar, por sí o a petición de persona interesada, reclamos relacionados con los problemas que se susciten en materia de Transporte Público

de Pasajeros. Según el último informe anual publicado, durante el año 2007 se realizaron denuncias vinculadas con la deficiente prestación del servicio, falta de control por parte de la CNRT, alteración de recorridos y eliminación de frecuencias, falta de respuesta a los reclamos por parte de las empresas y de la CNRT, entre otros .

El mecanismo para realizar una presentación ante éste se encuentra normado en la Ley 24.284 y en su Reglamento Interno. En esta normativa se establece que todos los requerimientos ante el Defensor del Pueblo son gratuitos y que puede formularlo cualquier habitante de la Nación, sin que constituya impedimento la nacionalidad, la residencia, internación en centro penitenciario o de reclusión y, en general, cualquier relación de dependencia con el Estado .

Es importante destacar que el organismo tiene competencia para intervenir directamente cuando se está trata de problemáticas relacionadas al transporte público de carácter nacional (interjurisdiccional). Para el caso de situaciones de índole exclusivamente provincial y/o comunal, el organismo puede involucrarse pero solamente de modo “colaborativo”.

## **¿Cómo presentar el reclamo?**

El reclamo (llamado “queja”) debe ser presentado:

- En forma escrita.
- Con la firma del interesado.
- Con indicación de su nombre, apellido y domicilio.
- En el plazo máximo de un año contado a partir del momento en que ocurrió el acto, hecho u omisión que le da origen.
- Y, en caso de haberse formulado previamente un reclamo ante la/s empresa/s y/o CNRT, adjuntando a la presentación inicial copia de éste.

La queja puede presentarse personalmente, de lunes a viernes, en el horario de 9:30 a 17:30 hs., en la sede del organismo sita en Suipacha 365, C1008AAG, Ciudad de Buenos Aires, o por correo a esa misma dirección.

También puede plantearse por fax, al (011)-4819-1581; o por correo electrónico dirigido a [mondino@defensor.gov.ar](mailto:mondino@defensor.gov.ar). En estos supuestos, y luego de ser evaluada la presentación, se le solicita la remisión de la misma por escrito y debidamente firmada, a fin de cumplir los recaudos antes mencionados.

Por último, pueden hacerse los reclamos a través de las oficinas provinciales ubicadas en:

- **LA PLATA** (Defensor: Luis Malagamba):

Diagonal 79 N° 984 entre calle 56 y 5, (1900) La Plata.

Tel.: (0221)427-0531 / 423-4083, e-mail: [mlpalma@ciudad.com.ar](mailto:mlpalma@ciudad.com.ar)

- **AVELLANEDA** (Defensor: Sr. Juan José Vila):

Av. Mitre 2464, (1872) Sarandi, Tel.: 4203-3746/4491

e-mail: [defavellaneda@infovia.com.ar](mailto:defavellaneda@infovia.com.ar)

- **QUILMES** (Defensor: Dr. Néstor Hilario Rojas):

Alvear 460, (1878) Quilmes, Tel: 4253-0112/4254-8479

- **LA MATANZA** (Defensora: Sra. Silvia Caprini):

H.Yrigoyen 2541, San Justo - La Matanza, Tel: 4441-0967, e-mail:

[defensoriadelpueblo\\_lamatanza@yahoo.com.ar](mailto:defensoriadelpueblo_lamatanza@yahoo.com.ar)

- **VICENTE LÓPEZ** (Defensor: Dr. Carlos Rosendo Constela):

Mariano Pelliza 1401 2º piso, (1636) Vicente López.

Tel.: (011) 4799-5119 / 4799-5127/5146

e-mail: [correo@defensorvlopez.gov.ar](mailto:correo@defensorvlopez.gov.ar)

Sitio web: [www.defensorvlopez.gov.ar](http://www.defensorvlopez.gov.ar).

## Trámite de la queja

Una vez admitida la queja por el Defensor del Pueblo, se inicia una investigación sumaria, que es remitida al organismo o entidad denunciada para que, en el plazo de 30 días, esta efectúe sus comentarios y manifestaciones pertinentes. Si las razones esgrimidas por el denunciado resultan justificadas a criterio del Defensor del Pueblo, éste da por concluida la queja, comunicando al interesado tal circunstancia.

En caso de que el Defensor del Pueblo entienda que hubo una violación a las normas por parte del denunciado, puede realizar advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y funcionales, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, los responsables están obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.

Una vez hechas las recomendaciones, si no se produce una medida adecuada en tal sentido o no se informa al Defensor del Pueblo de las razones para no adoptarlas, éste puede poner en conocimiento del ministro/a del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas.

Si tampoco obtiene una respuesta adecuada, debe incluir el caso en su informe anual o especial, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud .

## **Herramientas de participación e incidencia ciudadana**

El acceso al transporte público es una necesidad básica y de gran importancia para la sociedad en general, y guarda relación directa con el ejercicio efectivo de derechos fundamentales. Por esta razón, es importante que los usuarios puedan participar e incidir en los procesos de toma de decisiones, control y fiscalización del sistema como también en su planificación a fin de lograr un mejor servicio, accesible para todos.

A continuación, se describen brevemente diversas herramientas de participación e incidencia ciudadana que pueden ser de gran utilidad al momento de decidir influir en el sistema de transporte público con el objeto de lograr un mejor acceso geográfico al mismo.

### **Pedido de Información**

A efectos de poder evaluar correctamente la situación sobre la cual se pretende trabajar, planificar las estrategias a seguir y realizar las acciones, reclamos y/o pedidos pertinentes tendientes a lograr un mejor acceso al transporte, es necesario contar previamente con la mayor cantidad de información sobre el tema, la que debe ser adecuada y de calidad.

No se debe olvidar que el transporte automotor es un servicio público de explotación privada, se encuentra regulado por el Estado y, por lo tanto, todos los ciudadanos tienen derecho a recibir este tipo de información por parte de la misma empresa o del organismo público competente.

Para poder obtener esos datos, el ciudadano puede ejercer su derecho mediante la presentación de un “Pedido de Información Pública”. Esta

herramienta brinda la posibilidad de conocer, por ejemplo, los horarios que debe cumplir una línea de colectivo, cuál es la ruta que recorre, con cuántas unidades cuenta, etc.

Con esa información, los usuarios podrán caracterizar la problemática que pretenden revertir, y discernir si se encuentran ante un incumplimiento por parte de una empresa de transporte, o bien, ante una necesidad insatisfecha por el Estado, como por ejemplo, por la insuficiencia de oferta de transporte en una localidad y/o barrio determinado que requiere la creación de un nuevo recorrido.

### ***Modo de realizar un Pedido de Información Pública***

El pedido se inicia solicitando claramente la información deseada, a través de una nota oficial realizada por escrito, con copia, la que deberá ser sellada como acuse de recibo .

La presentación debe contener los siguientes datos:

- Nombre y cargo del funcionario a quien se le solicita información y organismo al cual pertenece y/o nombre de la empresa a la que se dirige la petición.
- Nombre, documento de identidad (si posee) y domicilio del solicitante.
- Tipo de información que se requiere.
- Referencia al marco normativo en el que se funda el derecho a buscar y recibir información pública (en caso de tener estos datos).
- Pedido de respuesta indicando, de ser posible, los plazos que fija la normativa.

## ***Fundamentos jurídicos***

Todo pedido de Acceso a Información Pública, cualquiera sea el organismo o entidad destinataria, encuentra fundamento en lo establecido en los artículos 14 y 42 de la Constitución Nacional, el artículo 13.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos donde se consagra el derecho a investigar y recibir informaciones (incorporados también en la Constitución, art. 75 inc.22). Asimismo, existen normas en cada una de las jurisdicciones involucradas que reglamentan este derecho, estableciendo los requisitos a cumplimentar y los plazos de respuesta, entre otras cuestiones.

Si la solicitud se dirige a un organismo público nacional o a una empresa concesionaria de un servicio público de carácter nacional (líneas 1/199, FFCC y Subterráneos), el pedido se rige por lo establecido en el Decreto PEN 1172/2003 de “Acceso a la Información Pública”, artículo 4 reglamentado por el Anexo VII “Reglamento General del Acceso a la Información Pública para el Poder Ejecutivo Nacional”.

El mencionado decreto establece que el organismo o empresa debe brindar la información en un plazo no mayor de diez días hábiles, prorrogable por otros diez días, en casos debidamente justificados. Asimismo, prevé como únicos requisitos que el pedido sea realizado por escrito, con la identificación del requirente, aclarándose que no está sujeto a ninguna otra formalidad y que el mismo es gratuito.

Si se dirige a un organismo provincial, resulta aplicable la Ley Provincial 12.475 y el Decreto Provincial 2549/2004 que establece el “Reglamento General de Acceso a Documentos Administrativos del Poder Ejecutivo”. En este caso, el pedido debe encontrarse fundamentado, además de ser presentado por escrito firmado con los datos identificatorios del solicitante. En estos supuestos, se prevé que se debe permitir el acceso



o proveerse la información en un plazo no mayor a 8 días hábiles, solo prorrogable ante circunstancias imprevisibles o excepcionales, en cuyo caso, y ante justificación razonable y cierta de las circunstancias, puede extenderse el plazo hasta 10 días.

Y, en caso de solicitar este tipo de información a una repartición municipal, se debe previamente averiguar si el gobierno local posee una ordenanza y/o resolución aplicable en la materia o en su caso, utilizar el fundamento genérico establecido en la CN. Si vencido el plazo o transcurrido un período razonable desde la presentación no se recibe respuesta alguna, el organismo se niega a entregarla sin justa causa o si la misma resulta insuficiente, se puede interponer una acción de amparo por mora ante la Justicia Contencioso Administrativa a fin de que un juez competente resuelva la cuestión.

## **Audiencia Pública**

La Audiencia Pública es una instancia de participación en la que se genera un canal de comunicación entre los ciudadanos y los gobernantes, a fin de compartir posiciones, construir soluciones conjuntas o intercambiar información sobre un tema determinado.

En el tema que nos ocupa, puede ser implementada con el objeto de discutir y/o proponer diferentes soluciones a la falta de acceso al transporte público en una localidad, como por ejemplo, la creación de un nuevo recorrido que cubra la demanda de transporte en un barrio determinado, la ampliación o ramificación de una ya existente, etc.

### ***Convocatoria y desarrollo de la Audiencia Pública:***

La Audiencia Pública siempre debe ser convocada por una Autoridad Pública. Sin embargo, los ciudadanos directamente o a través de una organización de la sociedad civil —OSC— pueden solicitarla. En este caso, se debe presentar el pedido por escrito a la autoridad del área a

la que corresponda el tema a tratarse. Por ejemplo, si se desea analizar la situación de recorrido de una línea de colectivo, el lugar para pedir la Audiencia Pública es el Ministerio, Secretaría o Dirección de Transporte competente.

En la celebración de la Audiencia Pública se deben respetar ciertas normas de procedimiento, por ejemplo, el ciudadano interesado, puede estar presente como participante y escuchar a quienes tienen información para exponer, o como orador, previo registro, realizando los aportes que considere relevantes.

Es importante resaltar que las opiniones vertidas en una Audiencia Pública no son obligatorias para la autoridad pública que la convocó. Es decir, ni el funcionario presente ni la Administración Municipal, Provincial o Nacional, tiene el deber de actuar conforme las observaciones volcadas por los actores, las que incluso pueden ser contradictorias entre si. Sin embargo, siempre deberá justificar las decisiones que tome posteriormente sobre el tema, tanto si llegara a aceptar como a rechazar esos aportes.

## **Junta de firmas**

La junta de firmas es una eficaz herramienta de incidencia a la hora de comprobar fehacientemente la cantidad de ciudadanos que comparten una inquietud o un reclamo determinado. A través de ella pueden, por ejemplo, solicitar una Audiencia Pública, o poner en la Agenda Pública alguna cuestión relacionada con el servicio de transporte, presentando junto con la solicitud, todos los adherentes (firmantes) que la han suscripto.

Si bien la junta de firmas como tal no se encuentra regulada, es un mecanismo idóneo para poder llevar adelante una solicitud o reclamo, y es muy conveniente a la hora de poder ejercer “presión” para que el tema sea tenido en cuenta.

Es esencial para la recolección de firmas, convocar y capacitar a un número de voluntarios lo suficientemente importante como para que estén en mesas ubicadas en distintos puntos y logren así captar la mayor cantidad de firmas. Una buena opción es ubicar mesas de recolección de firmas en puntos estratégicos de la ciudad o del barrio, para optimizar su funcionamiento y para que los medios de comunicación se hagan eco de la propuesta fotografiando, filmando y difundiendo cómo participa la gente que se reúne a firmar, de modo de incentivar la participación de otros.

Los ciudadanos y/o OSC a cargo de la campaña deberán capacitar a los voluntarios transmitiéndoles el contenido del proyecto, reclamo o solicitud que se postula y un mínimo instructivo sobre cómo responder a las preguntas de los potenciales firmantes, o cómo deben completarse las planillas.

## **Lluvia / Aluvión de notas**

A diferencia de la junta de firmas en la que se suscribe una misma y única presentación que va acompañada de todas las adhesiones, esta herramienta prevé la redacción de un modelo de nota con la petición o reclamo, la que es difundida y distribuida, para que cada persona interesada la haga propia, firmándola y presentándola en forma particular. Es una variante de la junta de firmas y al igual que ésta, una eficaz herramienta para comprobar la cantidad de ciudadanos que comparten una inquietud, al tiempo que les permite ejercer “presión” para que el tema sea tenido en cuenta por los funcionarios y organismos competentes. Permite, por ejemplo: agilizar un trámite para la creación de un nuevo recorrido que la administración tenía demorado, promover una Audiencia Pública, instalar en la Agenda Pública la falta de acceso al transporte local o los incumplimientos reiterados de una misma empresa.

En este caso, en vez de presentarse una petición con un sin número de adhesiones (firmantes), existirán múltiples presentaciones particulares las que, ingresadas por la mesa de entradas pertinente, obligarán a la Administración Pública a tenerlas en cuenta y a brindarles respuesta. Este tipo de campañas puede complementarse con un aluvión de correos electrónicos, donde se incluya el texto modelo, dirigidos a la dirección de mail del organismo competente, como así también, a cada uno de los funcionarios que tienen responsabilidad o que pueden incidir en el tema.

Difundir la campaña, el texto modelo y explicar cómo debe presentar cada uno su pedido, utilizando Internet y en especial el correo electrónico, permite a quienes tienen acceso a una computadora poder imprimir directamente la nota, firmarla y, a posteriori, presentarla sin necesidad de concurrir a un lugar a retirarla. Puede además por este medio, difundirla entre quienes consideren interesados en adherir. De este modo se logra que la misma llegue a un mayor número de potenciales participantes en un corto plazo y sin demasiados costos. Asimismo, pueden usarse todos los medios de difusión y distribución que se consideren convenientes, como por ejemplo, dejar ejemplares de la nota en las sedes de las OSC locales y en todos aquellos lugares donde se padezca la problemática de transporte que se desea revertir.

## **Herramienta jurídica - Acción de Amparo**

El amparo es una acción judicial que se utiliza para hacer cesar una acción u omisión que amenaza, lesiona o viola derechos consagrados en la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales suscriptos por nuestro país y las leyes. Se trata de un remedio eficaz, sin formalismos, que permite una rápida intervención de la Justicia a fin de hacer cesar una situación que pone en riesgo el libre ejercicio de un derecho individual o colectivo.

La Constitución Nacional, a través de su artículo 43, consagra la acción de amparo, en su versión individual y colectiva, como garantía para el cumplimiento de cualquier derecho; por ejemplo, el derecho a la igualdad ante la ley, el de usuarios y consumidores, etc. En pocas palabras, se trata de una garantía que consiste en una acción judicial articulada por quien ve afectado algún derecho y que posibilita que se revierta esa situación.

La acción de amparo puede ser interpuesta tanto contra actos de las autoridades estatales como de los particulares. Por ejemplo, en materia de transporte público, los usuarios pueden interponer una acción de amparo ante la inacción por parte del organismo de control respecto al mal servicio brindado por una empresa.

Cuando se habla de actos, se hace referencia a acciones u omisiones, ya que la falta de acción puede provocar una lesión de los derechos de forma similar a la que provoca una acción. En el ejemplo mencionado, la falta de controles o sanciones por parte del Estado, puede provocar un fuerte menoscabo a los derechos de los usuarios.

Vale tener en cuenta que, como toda acción judicial, requiere de la intervención de un abogado. Por lo tanto, la acción de amparo debe ser la última opción para intentar revertir una situación de hecho que vulnera los derechos de los ciudadanos usuarios, salvo en aquellos casos en que no haya otra vía más idónea, ya que en la práctica puede generar costos muy altos y demorar mucho tiempo hasta que se alcance una resolución definitiva.

## **Dos experiencias exitosas de participación ciudadana**

A continuación ponemos a disposición del lector de esta guía dos experiencias producto de la participación activa y consecuente de

vecinos y OSC del Conurbano Bonaerense con el objeto de mejorar su acceso al transporte.

### ***Mutual “El Colmenar”***

El Colmenar es una organización social que nació y creció en los sueños y el esfuerzo de los vecinos de la localidad de Cuartel Quinto, Moreno, con la finalidad de responder a la necesidad de la comunidad de trasladarse entre los barrios y el centro del partido. Se trata de una mutual de transporte organizada por los mismos vecinos, cuya línea de colectivos transporta miles de pasajeros por día y une los 40 barrios más alejados del distrito.

Su origen se remonta a 1989/90, cuando un grupo de integrantes del Consejo de la Comunidad de Cuartel Quinto (un espacio en el que participaban todas las organizaciones sociales) crearon una FM comunitaria con la decisión de impulsar la creación de un servicio de transporte comunitario. En esa época, la empresa “La Perlita” que tenía el monopolio del transporte comunal de la zona no llegaba a los barrios de Cuartel Quinto, tenía una frecuencia de una hora y finalizaba sus recorridos a las 21hs, y cada vez que se le solicitaba que mejoraran el servicio, ampliando su recorrido y aumentando su frecuencia, respondían que no era rentable.

Ante la negativa de “La Perlita” para cubrir los 23 kilómetros que hay entre Cuartel Quinto y el centro de Moreno, los vecinos y OSC decidieron organizarse para romper el aislamiento de una de las zonas más humildes del oeste del conurbano bonaerense. Y así nació “El Colmenar”. Como detallan Floreal Forni y Héctor Angélico : “En un primer momento tuvieron que enfrentarse a la oposición de las líneas privadas y autoridades municipales involucradas con las mismas, con el tiempo y una vez implantados, constituyen un factor importante como articulación del espacio de comunicación de barrios muy aislados con el centro de Moreno y la estación del FFCC con lo cual se hizo posible la

incorporación al mercado de trabajo alejado de los habitantes aislados, bajando considerablemente los costos de transporte, por lo tanto, afectando positivamente los presupuestos familiares. Esto tuvo un impacto considerable en el mercado de trabajo local al generar empleo tanto directa como indirectamente”.

Este es un servicio único en el país, ya que la mutual está autorizada y controlada por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), bajo el reglamento de “Transporte privado en común de pasajeros”. Además, la experiencia representa un caso testigo del alcance de la organización y participación ciudadana como también de la economía social, siendo el único servicio de colectivos que sigue resistiendo las embestidas monopólicas de “La Perlita”, que tiene la concesión de más de 100 recorridos en el norte y sur del distrito, y participación accionaria junto al Grupo Macri en otras empresas de colectivos que recorren la zona Oeste del Gran Buenos Aires .

La lucha por el transporte fue el puntapié inicial de esta organización, la necesidad que unió a vecinos y organizaciones, y sigue siendo su gran compromiso en la actualidad. El Colmenar avanza contra las dificultades, ofreciendo un servicio de calidad y a un precio justo en un contexto en que las reglas de juego suelen estar en contra de este tipo de iniciativas.

### ***Reposición de línea – Vecinos de La Matanza***

La historia comienza en 2005, con la reunión de Poder Ciudadano y un grupo de vecinos que comentaron los avatares que se fueron sucediendo en pos de la recuperación del servicio de la línea 162 que unía Lomas del Mirador y varios distritos del Conurbano llegando hasta Liniers (Capital Federal). Esta situación preocupaba a la comunidad en su conjunto e impactaba a un número de pasajeros estimado en 350.000.

Con el objeto de reponer el recorrido, se diseñó un plan de acción

liderado por la Asociación Civil Generar al que se sumaron la Corporación Vecinal Villa Monte Dorrego, la Mutual Sargento Cabral, Amigos del Arte, Vecinos en Alerta, CERLOMI, Centro de Jubilados Monte Dorrego, Centro de Residentes Paraguayos, Sociedad de Fomento 21 de Marzo, Sociedad de Fomento Mariano Necochea, Sociedad de Fomento Defensores de Tablada, Rotary Club de Tapiales, Cooperativa de Vivienda, Créditos y Consumo Lomas del Mirador e Iniciativa Barrial Ciudad Evita. Se trabajó tanto a nivel municipal y provincial en cuanto a los reclamos a las áreas correspondientes, con perseverancia, acciones mediáticas, junta de firmas - petitorios y presentaciones múltiples. Vale la pena destacar la difusión local y a través de conferencias de prensa, que se usaron para instalar el tema en la agenda pública.

Finalmente, se cumplió el tan ansiado objetivo: la reposición del recorrido de la línea 162, actualmente la 298, que había dejado de circular a raíz de una quiebra fraudulenta, haciéndose cargo la empresa La Cabaña. De esta manera, 350 mil vecinos se vieron y siguen siendo beneficiados por este servicio, como por ejemplo, la escuela media 13 de Villa Madero; las personas mayores que se atienden en la única clínica que PAMI tiene en el Partido, ubicada en Tapiales, entre otros. Las firmas recolectadas por las OSC mencionadas y las acciones proactivas de los vecinos permitieron la solución a sus problemas de movilidad y hoy poseen un servicio que conecta Puente La Noria (acceso a la Capital Federal) con la Estación Morón, uniendo numerosas localidades del municipio de La Matanza.







# Legislación nacional y provincial útil en materia de Transporte Público Automotor de Pasajeros

## Nacional

- Constitución Nacional
- Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.
- Decreto PEN 1172/2003 de Acceso a la Información Pública.
- Decreto PEN 253/95 que aprueba el Régimen de Penalidades por Infracciones a las Disposiciones Legales y Reglamentarias en Materia de Transporte por Automotor de Jurisdicción Nacional.
- Decreto PEN 656/94 que establece el marco normativo para el otorgamiento de permisos de explotación. De servicios de Transporte de Pasajeros por Automotor de Carácter Urbano y Suburbano.
- Resolución M.O y S.P N° 237/85 que establece la Metodología para el Tratamiento de Modificaciones al Sistema de Transporte Público de Pasajeros por Automotor.
- Resolución Secretaría de Transporte N° 126/200 (modificatoria de la Res. MOySP N° 237/85) que aprueba el Procedimiento para la Modificación de Parámetros Operativos de los Servicios de Transporte Público de Pasajeros de Carácter Urbano y Suburbano por Automotor de la Región Metropolitana de Buenos Aires.
- Resolución CNRT N° 979/98, que aprueba el “Reglamento del Usuario del Transporte Automotor de Pasajeros y Cargas de Jurisdicción Nacional” y el “Procedimiento y Formularios de Presentación Mensual de Gestión de Denuncias y Reclamos”.

## Provincia de Buenos Aires

- Constitución Provincial
- Ley 12.475 de Acceso a Documentos Públicos de la Provincia de Buenos Aires.
- Decreto 2549/2004 que establece el Reglamento General de

Acceso a Documentos Administrativos del Poder Ejecutivo.

- Decreto-ley 16.378 y su modificatorio ley 7.396/68, Ley Orgánica del Transporte de Pasajeros.
- Decreto 6864/58 que reglamenta la Ley Orgánica del Transporte de Pasajeros.

## Sitios de Internet con Información útil

- CNRT: [www.cnrt.gov.ar](http://www.cnrt.gov.ar) : normativa, consultas y reclamos, recorrido de las líneas 1 a 199, información sobre los servicios ferroviarios, teléfonos útiles, etc.
- Dirección Provincial de Transporte: [www.mosp.gba.gov.ar](http://www.mosp.gba.gov.ar) : normativa, recorrido de las líneas provinciales, teléfonos de contacto, etc.
- [www.xcolectivo.com.ar](http://www.xcolectivo.com.ar) : recorridos de colectivos nacionales, provinciales y municipales, tarifas, información sobre los servicios ferroviarios, teléfonos útiles, etc.
- [www.loscolectivos.com.ar](http://www.loscolectivos.com.ar) : recorridos e información útil de las empresas de colectivo de jurisdicción nacional.
- [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar) : legislación nacional (leyes, decretos, resoluciones, etc.), y constituciones provinciales
- [www.gba.gov.ar](http://www.gba.gov.ar) : legislación provincial (leyes, decretos, resoluciones, etc.)

## Blogs de Usuarios del Transporte

- [www.comovacas.blogspot.com](http://www.comovacas.blogspot.com)
- [www.viajecomaelorto.blogspot.com](http://www.viajecomaelorto.blogspot.com)
- [www.desesperadosdelsarmietno.blogspot.com](http://www.desesperadosdelsarmietno.blogspot.com)

## **Asociaciones de Consumidores Registradas con sede en el GBA**

### ***Acción del Consumidor - ADELCO*** (RNAC N° 0001)

Presidenta: Sra. Ana María LURO

Dirección: Avda. Belgrano 430 7° Piso Dto “A” y “B” - Capital Federal (C.P. 1092)

Tel.: (011) 4331 0650/4343 1207, FAX: (011) 4343 3094/0596

E-mail: [adelco@speedy.com.ar](mailto:adelco@speedy.com.ar) / [adelco\\_00@yahoo.com.ar](mailto:adelco_00@yahoo.com.ar)

Sitio de Internet: [www.adelco.org](http://www.adelco.org)

### ***Asociación PROCONSUMER – Protección Consumidores del MERCOSUR – Suscriptores de Planes de Ahorro*** (RNAC N° 0003)

Presidente: Dr. Ricardo NASIO

Dirección: Viamonte 885 -2° Piso - Capital Federal (C.P. 1053)

Telefax: (011) 4322 4092 / 4394 0694/0597

E-mail: [proconsumer@proconsumer.org.ar](mailto:proconsumer@proconsumer.org.ar)

Sitio de Internet: [www.proconsumer.org.ar](http://www.proconsumer.org.ar)

Horario de Atención: De 10 a 19 hs (Tel) y 14 a 19 Hs (personal)

### ***Asociación Vecinal Belgrano “C” – Consumidores Activos*** (RNAC N° 0004)

Presidente: Dr. Eduardo SZELEPSKI

Domicilio: Echeverría 1845 – PB – Buenos Aires C.P. (1428)

Telefax: (011) 4788 1111

E-mail: [vecinos@consumidoresactivos.com.ar](mailto:vecinos@consumidoresactivos.com.ar)

[/consultas@consumidoresactivos.com.ar](mailto:consultas@consumidoresactivos.com.ar)

Horario de Atención: lunes a viernes de 9 a 13 Hs.

### ***Unión de Usuarios y Consumidores*** (RNAC N° 0006)

Presidente: Dra. Viviana EPIS

Domicilio: Paraná 326 9° "34" - Capital Federal C.P. 1017

TEL: (011) 4371-8050 / 4372-1556

E-mail: [launion@usuarios.org.ar](mailto:launion@usuarios.org.ar)

Sitio de Internet: [www.usuarios.org.ar](http://www.usuarios.org.ar) (en construcción)

Horario de Atención de 12 a 16 Hs

***Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina - ADECUA***

(RNAC 0007)

Presidente: Sra. Sandra GONZÁLEZ

Domicilio: Callao 225 - 1° Piso - Capital Federal C.P. (1022)

Tel: 4374 5420/0420 fax 4374 2299

E-mail: [adecua@arnet.com.ar](mailto:adecua@arnet.com.ar)

Sitio de Internet: [www.adecua.org.ar](http://www.adecua.org.ar)

Horario de Atención: De lunes a viernes de 15 a 18.30 hs.

***Consumidores Argentinos*** (RNAC 0008)

Presidente: Dra. Beatriz GARCÍA BUITRAGO y Director Ejecutivo:  
Ing. Guillermo ZUCAL

Domicilio: Sarmiento 2040 4° Piso - Capital Federal

Tel: (011) 5354 6600 interno 2247/2284

E-mail: [consumidoresarg@consumidoresarg.com.ar](mailto:consumidoresarg@consumidoresarg.com.ar)

[consumidoresarg@ciudad.com.ar](mailto:consumidoresarg@ciudad.com.ar)

Sitio de Internet: [www.consumidoresarg.com.ar](http://www.consumidoresarg.com.ar)

Horario de Atención: De lunes a jueves de 14:30 a 17:30 Hs

***Asociación Civil Cruzada Cívica para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos*** (RNAC 0010)

Presidente: Dr. Mariano Angel GENDRA GIGENA

Domicilio: Suipacha 280 – 5° Piso - Capital Federal C.P (1120)

Tel. 4 115-0980

E-mail: [capital@cruzadacivica.org.ar](mailto:capital@cruzadacivica.org.ar)

Sitio de Internet: [www.cruzadacivica.org.ar](http://www.cruzadacivica.org.ar)

Horario de Atención: De 11 a 16 hs

**Consumidores Libres Cooperativa Limitada de Provisión de Servicios de Acción Comunitaria (RNAC 0011)**

Presidente: Prof. Ana BARRIOS

Domicilio: Bartolomé Mitre 1895 - Piso 3° E – Capital Federal C.P. 1039

Tel: 4373-1109. Part. y Fax 4784-4528

E-mail: [consumidores\\_libres@yahoo.com.ar](mailto:consumidores_libres@yahoo.com.ar)

Horario de Atención: lunes, miércoles y viernes de 14 a 18 Hs.

**Centro de Educación al Consumidor - CEC (RNAC 0012)**

Presidente: Sra. Susana Gladys ANDRADA

Domicilio: Maipu 62 – 2° piso Of. 10 – Capital Federal C.P. 1 069

Tel: 4 342-0856

E -mail: [cec@educacionconsumidor.org.ar](mailto:cec@educacionconsumidor.org.ar)

Sitio de Internet: [www.educacionconsumidor.org.ar](http://www.educacionconsumidor.org.ar)

Horario de Atención: de 12:30 a 18 Hs

**Unión de Consumidores de Argentina - UCA (RNAC 0013)**

Presidente: Dra. Andrea Verónica CAJARAVILLE

Domicilio: Paraná 597 - 1° Piso - Of. 11 – Capital Federal

Telefax: 4 374- 6021

E-mail: [karidubinsky@hotmail.com](mailto:karidubinsky@hotmail.com)

Horario de Atención: lunes, miércoles y viernes de 13:30 a 16:30

**DE.U.CO Defensa Usuarios y Consumidores (RNAC 0014)**

Presidente: Sr. Pedro BUSSETTI

Domicilio: Av. De Mayo 1260 8° Piso "I" Capital Federal

TEL: 4381-8139

E-mail: [deuco@deuco.org.ar](mailto:deuco@deuco.org.ar)

Sitio de Internet: [www.deuco.org.ar](http://www.deuco.org.ar)

Horario de Atención: martes, miércoles y viernes de 14 a 17 Hs.

**Asociación Coordinadora de Usuarios, Consumidores y Contribuyentes - ACUCC (RNAC 0015)**

Presidente: Sr. Julio V. SOBRINO

Domicilio: Palmas de Mallorca 4064 – Quilmes Oeste – Prov. de Bs. As.  
(C.P. 1879)

Tel.: (15)44751776 – 4250-9831 Fax: 4212-2428

Email: [infoacucc@yahoo.com.ar](mailto:infoacucc@yahoo.com.ar)

***Protección a los Consumidores y Usuarios de la República Argentina - PROCURAR*** (RNAC 0016)

Presidente: Sr. Enrique MILLÁN

Domicilio: Pacheco de Melo 1827 3er piso (C1126AAA) Capital Federal

Tel: 4801-2081/4754 y Fax: 4809-3236

E-mail: [info@procurar.org.ar](mailto:info@procurar.org.ar) [www.procurar.org.ar](http://www.procurar.org.ar)

Horario de Atención: lunes a jueves de 12 a 17 hs

***Prevención, Asesoramiento y defensa del Consumidor - PADEC***  
(RNAC N° 0019)

Presidente: Dr. Daniel PARISE

Domicilio: Carlos Pellegrini 739 - Piso 1 - Of. 4 - Capital Federal C.P. (1009)

Telefax: 4 326-5564

E-mail: [padec@padec.org.ar](mailto:padec@padec.org.ar)

Sitio de Internet: [www.padec.org.ar](http://www.padec.org.ar)

Horario de atención: lunes, miércoles y jueves de 10 a 18 hs.

***Usuarios y Consumidores en defensa de sus Derechos*** (RNAC N° 0020)

Presidente: Ing. Ricardo Nicolás VAGO

Domicilio: Cochabamba 449 - Capital Federal

Tel: 4361-8549 (Néstor Mangieri: 1550098501)

E-mail: [endefensadesusderechos2@hotmail.com](mailto:endefensadesusderechos2@hotmail.com)

Horario de atención: martes, miércoles y jueves de 16 a 19.30 hs.

***Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores - ADDUC*** (RNAC N° 0021)

Presidente: Dr. Osvaldo BASSANO

Domicilio: 29 de Septiembre 1960 - 1° 46/48 - Lanús (Pcia. Bs. A s.)

TEL: 4241-2949

E-mail: [bassano@interprov.com](mailto:bassano@interprov.com)/[bassano@calz.org.ar](mailto:bassano@calz.org.ar)

Sitio de Internet: [www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)

Horario de atención: lunes, miércoles y viernes de 16 a 18 hs.

### ***Consumidores Financieros, Asociación Civil para su Defensa***

(RNAC N° 0022)

Presidente: Sr. Roberto José MOLINA

Domicilio: Av. Roque Sáenz Peña 1124 Piso 8° “B” Capital Federal  
C.P. 1035

Telefax: 4382-7250

E-mail: [consumidoresfinancieros@yahoo.com.ar](mailto:consumidoresfinancieros@yahoo.com.ar)

Sitio de Internet: [www.damnificados2002.com.ar](http://www.damnificados2002.com.ar)

Horario de Atención: lunes, miércoles y viernes de 14 a 16 Hs

### ***Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia*** (RNAC N° 0025)

Presidente: Dr. Ezequiel NINO

Domicilio: Av. De Mayo 1161 5° “9” (1085) Capital Federal

TEL: 4381-2371

E-mail: [info@acij.org.ar](mailto:info@acij.org.ar)

Sitio de Internet: [www.acij.org.ar](http://www.acij.org.ar)

### ***Asociación Civil en Defensa del Consumidor Discapacitado***

- **ADECODIS** (RNAC N° 0027)

Presidente: Dr. Alejandro Marcelo GROGLIO

Domicilio: Av. Presidente Roque Sáenz Peña 1124 8° Piso Of. “B”

TEL: 4382-7250

E-mail: [adecodis@fibertel.com.ar](mailto:adecodis@fibertel.com.ar)

### ***Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores*** (RNAC N° 0028)

Presidente: Dr. Claudio Alberto DEFILIPPI



Domicilio: Av. Julio A. Roca 695 – 7° Piso – Of. “B” CP (1322)

TEL: 4342 8622

E-mail: *aduc@speedy.com.ar*

***Federación de Mutuales para la Defensa Organizada del Consumo***

(RNAC N° 29)

Presidente: Lic. Inés BIENATI

Domicilio: Avda. Lacroze 4181 – Piso 5 – Of. 47 (1431) Capital Federal

Tel. 4554-9047/8

E-mail: *femudeco@yahoo.com.ar/femudeco@argentina.com*

***Unión Argentina para la Defensa del Consumo*** (RNAC N° 31)

Presidente: Eleuteria GONZÁLEZ KISSLER

Domicilio: Av. Belgrano 875 – Ciudad de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4342 3760

E-Mail: *unadec875@yahoo.com.ar*

***Movimiento en Defensa de los Derechos de los Consumidores,  
Usuarios y del Medio Ambiente - MODECUMA*** (RNAC N° 33)

Presidente: Miguel Ángel FORTUNA

Domicilio: Chacabuco 78 3° Piso Of. 32 Ciudad de Buenos Aires

Telefax: (011) 4583 2467

E-mail: *modecuma@gmail.com*



## Referencias

<sup>1</sup>Para más información ver: Poder Ciudadano; “Transporte Público de Pasajeros en el Área Metropolitana de Buenos Aires -principales puntos críticos detectados y acciones de incidencia propuestas desde la sociedad civil para su superación”, en [www.poderciudadano.org](http://www.poderciudadano.org)

<sup>2</sup>Agosta Roberto, Nadal Pedro, Olives Fernando; “Pobreza y transporte. Metodología para su estudio en el ámbito urbano”, Junio 2002.

<sup>3</sup>Poder Ciudadano; “Transporte Público de Pasajeros en el Área Metropolitana de Buenos Aires -principales puntos críticos detectados y acciones de incidencia propuestas desde la sociedad civil para su superación”, Junio 2007.

<sup>4</sup>La UGOFE – Unidad de Gestión Operativa Ferroviaria de Emergencia – fue creada a partir del Decreto PEN 798/2004 y la Resolución de la Secretaria de Transporte N° 408/2004, y está conformada por las otras tres concesionarias: Ferrovías, Metrovías y TBA.

<sup>5</sup> En cuanto al subterráneo-premetro y las líneas de colectivo que no salen de la Ciudad de Buenos Aires, su control está compartido con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<sup>6</sup> Kralich, Susana; “Transporte Urbano: El circuito Inaccesibilidad - Pobreza en el Gran Buenos Aires”, 1° Congreso Internacional “Pobres y Pobreza en la Sociedad Argentina”, Universidad Nacional de Quilmes, Noviembre 1997.

<sup>7</sup>Para ello, puede utilizarse la herramienta “Pedido de Información Pública”, que se describe más adelante.

<sup>8</sup>Poder Ciudadano, “Herramientas para la participación ciudadana” Bs. As., año 2005. Pág. 23.

<sup>9</sup>CNRT, Instructivo “Solicitudes de Modificación de Recorrido efectuadas por Usuarios”.

<sup>10</sup> Para más información sobre cada una de las opciones ver Art. 1° de la Metodología para el Tratamiento de Modificaciones al Sistema de Transporte Público de Pasajeros por Automotor aprobada por Resolución M.O y S.P N° 237/85

<sup>11</sup>Decreto 6864/1958 “Reglamentación de la Ley Orgánica del Transporte Público”, Art.

<sup>12</sup>Decreto 6864/1958 “Reglamentación de la Ley Orgánica del Transporte Público”, Art. 2.

<sup>13</sup>Conforme el Art. 4 del Estatuto de la CNRT (Decreto 1388/1996, Anexo I), la Comisión ejerce su competencia sobre el transporte automotor y ferroviario, de pasajeros y carga,

sujetos a jurisdicción nacional. Se encuentran expresamente excluidos de su competencia: el transporte de pasajeros y cargas que se presta íntegramente en el territorio de una provincia y el que se desarrolla exclusivamente dentro de un municipio (con excepción de la Ciudad Aut. de Buenos Aires).

<sup>14</sup>Ver [www.cnrt.gov.ar](http://www.cnrt.gov.ar)

<sup>15</sup>En el ámbito nacional se establece un régimen mínimo de frecuencias nocturnas que deben respetar los servicios troncales de todas las empresas: de 22:00 a 24:00 hs un servicio cada 15 minutos y de 00:00 a 4:00 hs un servicio cada 30 minutos.

<sup>16</sup>Nota de la Dirección Provincial de Transporte de fecha 27 de enero de 2009 en respuesta a un pedido de información efectuado por Poder Ciudadano, que tramitara por Expte. 2417-8377/2009.

<sup>17</sup>Decreto 6864/58 “Reglamentación de la Ley Orgánica del Transporte Público”, Art. 2.

<sup>18</sup>Ley 24.284, Art. 1°.

<sup>19</sup>Ley 24.284, Art. 17.

<sup>20</sup>Defensor del Pueblo de la Nación “Décimo cuarto informe Anual” Año 2007- Pág. 109/111

<sup>21</sup>Ley 24.284, Art. 18.

<sup>22</sup>Ley 24.284, Art. 28.

<sup>23</sup>Poder Ciudadano, “Herramientas para la participación ciudadana”, Bs. As., año 2005. Pág. 37.

<sup>24</sup>Poder Ciudadano, “Herramientas para la participación ciudadana”, Bs. As., año 2005. Pág. 62.

<sup>25</sup>Forni Floreal y Angélico Héctor; “Articulaciones en el mercado laboral”, editado por el CEIL y Editorial La Colmena, Bs. As., 2001.

<sup>26</sup>Musso María Fernanda y Zervino Ignacio; “Mapa del Conocimiento”, Tercer Informe, enero 2006.

<sup>27</sup>Conforme información obtenida del Registro Nacional de Asociación de Consumidores, publicado en Sitio de Internet de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor.

