



Control de Servicios  
Públicos de la Ciudad

CON VOS, UNA CIUDAD CON VOZ  
EURSPCABA

"2014. Año de las letras argentinas"

001049

## CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Buenos Aires,

6 AGO 2014

**Destinatario:** Rafael GENTILI  
**Domicilio constituido:** San Martín 569 Piso 3 Of. 8  
**Expediente:** 2447/EURSPCABA/2014

Se hace saber a Ud. que en las actuaciones sustanciadas por el Expediente citado en la referencia que tramita ante el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con sede en Bartolomé Mitre 760 10º piso, se ha producido el informe que se adjunta a la presente en fs. siete (7) y un (1) sobre cerrado.

Se deja constancia que a los efectos del diligenciamiento de la presente se ha designado al Sr.

QUEDA UD. DEBIDAMENTE NOTIFICADO.

MARIA DE LOS ANGELES PALACIOS .  
Jefa de Mesa de Entradas, Salidas y  
Archivo y Despacho  
Ente Único Regulador de los Servicios Públicos  
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Control de Servicios  
Públicos de la Ciudad

CON VOS, UNA CIUDAD CON VOZ  
EURSPCABA

"2014. Año de las Letras Argentinas"

Informe S/Servicio Público Subterráneo  
(Expte. N° 2447/EURSPCABA/2014)

1. Se adjunta Planilla con Reclamos Recibidos en el Área de Atención al Usuario – Gerencia de Usuarios, desde el 01-01-2013 a la fecha.
2. Con relación a las acciones llevadas adelante desde el 01-01-2013 a la fecha para hacer conocer al usuario la posibilidad de efectuar reclamos en el organismo, informamos:
  - a. Puestos móviles de difusión: mediante oficina móvil u otros vehículos instalados en el año 2013, 421 y a los 188 instalados en el primer semestre del año 2014, que sirven para prestar atención inmediata a los vecinos en sus propios barrios (y en las 15 comunas) a los efectos de recibir denuncias o reclamos, o en su caso orientación básica en relación a los servicios públicos locales, incluido obviamente el de transporte subterráneo. Las ubicaciones de dichas actividades en la vía pública, muchas veces coinciden con cercanías de bocas de la red de subterráneo o incluso se ha realizado inmediatamente a aquellas.
  - b. Talleres de capacitación desarrollados por personal propio e idóneo en instituciones educativas de nivel primario como secundario -públicas y de gestión privada-, o en distintos ámbitos ciudadanos como ser organizaciones de la sociedad civil, también cumplen los objetivos institucionales de difundir las tareas del Organismo y los servicios públicos que conforme la ley 210 se encuentran bajo nuestra competencia. Como dato esencial al respecto, en el período analizado (2013/2014) se desplegaron más de 900 talleres.
  - c. La participación de Ente de la Ciudad en eventos como el que se encuentra desarrollándose en el Espacio El Dorrego (Zapiola 50), la Feria del Libro Infantil 2014, también cumplen objetivos de difusión masiva donde a los pequeños y a sus familias se entrega diverso material, incluido el Manual del Usuario.
  - d. Se hace notar la labor desarrollada por el Organismo en relación a la convocatoria a Audiencias Públicas (según art. 13 ley 210), en el sentido de especialmente invitar mediante notas y correos electrónicos a las entidades de defensa del consumidor y del usuario con intervención en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de sus SS.PP. locales, para que puedan presenciar y expresarse en tales eventos de participación ciudadana.
  - e. Se acompaña Manual del Usuario, Lucía y Damián Una oportunidad detrás de los Servicios Públicos, y tríptico (en sobre cerrado).
3. Los medios habilitados para facilitar los reclamos son:
  - a. Teléfono gratuito 0-800-222-3683 (ENTE), las 24 hs.;

- b. Atención personal en Rivadavia 1170, PB, CABA (horario 9 a 18hs.);
- c. Mediante correo postal a la dirección indicada;
- d. Correo electrónico ([reclamos@entedelaciudad.gov.ar](mailto:reclamos@entedelaciudad.gov.ar));
- e. En los puestos móviles, oficina móvil o stands siempre según programación de instalación o participación de eventos específicos;
- f. Página web del Organismo, [www.entedelaciudad.gov.ar](http://www.entedelaciudad.gov.ar) y redes sociales en uso.

4. Controles realizados:

Al 31/06/2014

2180	Ejecutado Plan de Control 1º Vuelta
2252	Ejecutado Plan de Control 2º Vuelta
103	Control por Denuncias
86	Fiscalizaciones fuera de Plan de Control
36	Sumarios

Se adjunta Cuadro de multas aplicadas.

5. La Ley 210, en su art. 2º define el objeto del Organismo y establece que ***“El Ente ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto.”***

El control de la Calidad en la Prestación del Servicio se lleva a cabo según la modalidad prevista en el AOM del 05/04/2013.

Las fiscalizaciones se realizan según dos modalidades, Plan de Control sistemática y la circunstancial, es decir como resultado de denuncias y en base a ejes que surgen de sistematizar los ítems de calidad establecidos en el AOM del 05/04/2013.

6 y 7. Con relación a estos puntos, la información se encuentra publicada en:

- a. Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 4115 (17/03/2014)

RESOLUCIÓN N° 1/ERSP/14. Aprueba el informe sobre la Audiencia Pública para el tratamiento de la modificación del cuadro

tarifario, para la explotación del servicio subte. Aumento. Pasajes.  
Incremento. Tarifas.

- b. Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 4359  
(19/03/2013)

RESOLUCIÓN N° 182/ERSP/13. Se aprueba el informe de la  
Audiencia Pública convocada para el tratamiento de la modificación  
tarifaria para la explotación del servicio de subte.



**RECLAMOS RECIBIDOS Y REGISTRADOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO (AAU/GU) DEL E.U.R.S.P.C.A.B.A. DESDE 01-01-2013 A LA FECHA**  
A TRAVÉS DE TODOS LOS CANALES ABIERTOS (TELÉFONO GRATUITO 0-800-222-3683 EN HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO O MEDIANTE CONTESTADOR 24HS.; DIRECCIONES DE CORREOS ELECTRÓNICOS HABILITADOS; ATENCIÓN PERSONALIZADA EN SEDE; ATENCIÓN Y/U ORIENTACIÓN EN VÍA PÚBLICA CONFORME CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN Y/O CAPACITACIÓN AL VECINO; ATENCIÓN POR NOTAS RECIBIDAS; DISTINTAS ACTIVIDADES; ETC.).

ANOMALÍAS	LÍNEAS						
	A	B	C	D	E	H	PREMETRO
ACCIDENTE PROVOCADO POR EVACUACIÓN DEFICIENTE	1	-	-	-	-	-	-
ASCENSORES SIN FUNCIONAMIENTO	9	4	-	5	-	9	-
AUSENCIA DE ELEMENTOS DE SEGURIDAD	-	-	1	-	-	-	-
AUSENCIA DE LEYENDA DE SEGURIDAD	-	1	-	-	-	-	-
AUSENCIA DE INFORMACIÓN REGLAMENTARIA	1	-	-	2	2	-	-
CANTIDAD DE PASAJEROS SUPERIOR A LA CAPACIDAD DEL COCHE	-	4	-	-	-	-	-
DEMORAS DURANTE EL VIAJE	-	2	-	-	-	-	-
DEMORAS EN LA ESPERA DEL SERVICIO	5	5	-	2	6	4	-
DISEMINACIÓN RESIDUOS EN LA BOCA DE SALIDA	-	-	1	-	-	-	-
ESCALERAS MECÁNICAS SIN FUNCIONAMIENTO	45	23	2	20	11	17	-
FALTA DE HIGIENE EN LAS ESTACIONES	5	21	9	10	8	5	-
FALTA DE HIGIENE EN LOS COCHES	-	11	4	-	-	-	-
FALTA DE INFORMACIÓN EN COCHES	-	1	-	1	-	-	-
INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO PROGRAMADO	-	-	-	1	-	-	-
INDICADOR DE ESTADO DE LAS LÍNEAS SIN FUNCIONAMIENTO	1	-	-	-	-	-	-
MAL FUNCIONAMIENTO DE LA BOLETERÍA	1	-	-	-	-	-	-
MAL FUNCIONAMIENTO DE LA ESCALERA MECÁNICA	2	1	1	1	-	1	-
MALTRATO AL PASAJERO POR PARTE DEL PERSONAL	2	-	4	1	-	-	-
NEGATIVA A ENTREGAR EL LIBRO DE QUEJAS	-	1	-	-	-	-	-
OLORS NAUSEABUNDOS EN LAS ESTACIONES	-	1	-	2	1	-	-
OTROS	-	4	-	4	1	-	-
PROBLEMAS DE MANTENIMIENTO EN LAS ESTACIONES	3	1	2	3	2	1	-
RUIDOS EXCESIVOS	-	1	-	-	1	-	1
SERVICIO DEFICIENTE DE MOLINETE	-	1	-	-	-	-	-
VEHÍCULO MAL ESTADO	-	12	-	-	-	-	-
<b>TOTALES por línea</b>	<b>75</b>	<b>94</b>	<b>24</b>	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>1</b>

18

2010.1

Multas Aplicadas

METROVIAS SA. CONTRA GCBA SOBRE IMPUGNACION ACTOS ADMINISTRATIVOS	1599/0	Sala I	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	201.200,00
METROVIAS SA CONTRA GCBA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST	1706/0	Sala I	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	500,00
METROVIAS SA CONTRA GCBA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	1707/0	Sala II	RDC	Sentencia definitiva, devuelve exp adm.	987,00
METROVIAS SA CONTRA GCBA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	1708/0	Sala I	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	2.100,00
METROVIAS SA CONTRA GCBA Y OTROS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	1773/0	Sala II	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	9.300,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	1796/0	Sala I	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	58.460,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	1882/0	Sala II	RDC	El TSJ hizo lugar a nuestro recurso de queja. Volvió para otra sala dicte nueva sentencia	135.800,00

18

Punto 4

METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2021/0	Sala II	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	226.100,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2022/0	Sala I	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	128.100,00
METROVIAS S.A. CONTRA GCBA Y OTROS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2125/0	Sala I	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	6.112,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2130/0	Sala I	RDC	Se interpuso Queja ante TSJ	15.015,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2372/0	Sala III	RDC	Al acuerdo	500.000,00
METROVIAS SA CONTRA GCBA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2663/0	Sala I	RDC	Recurso de inconstitucionalidad	8.300,00

METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2741/0	Sala III	RDC	En etapa de prueba.	354.000,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2937/0	Sala III	RDC	A resolver Hecho Nuevo	23.800,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2938/0	Sala III	RDC	Autos para Alegar.	2.600,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	2939/0	Sala I	RDC	Al acuerdo	553.840,00
METROVIAS SA (RES 132) CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	3034/0	Sala I	RDC	Se dicto sentencia.	4.247,60
METROVIAS SA (RES 131) CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	3035/0	Sala I	RDC	Queja ante el TSJ	5.481,00



METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD BS AS SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	3189/0	Sala I	RDC	Recurso de inconstitucionalidad	5.947,74
METROVIAS SA (RES N° 76) CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS DE LA CABA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	3315/0	Sala II	RDC	Al acuerdo	72.540,00
METROVIAS SA CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS DE LA CABA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	3360/0	Sala III	RDC	En etapa de prueba.	58.320,00
METROVIAS SA (RESOL 103) CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LA CABA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	3444/0	Sala I	RDC	Al acuerdo	17.280,00
METROVIAS SA (RESOL 104) CONTRA ENTE UNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LA CABA SOBRE OTROS REC. JUDICIALES CONTRA RES. PERS. PUBLICAS NO EST.	3445/0	Sala III	RDC	Al acuerdo	35.100,00

18