



## PROYECTO DE LEY

**Artículo 1°.** - Modifíquese el inciso h) del artículo 9.3.1 del Código de Transito y Transporte de la Ciudad de Buenos Aires, que quedara redactado de la siguiente manera:

***“h. En todos las bocas de acceso, incluyéndose ascensores, en todos los vagones del subterráneo, en las boleterías, espacios y dispositivos informáticos destinados a brindar información a los usuarios del servicio, se exhibirá la siguiente información: 1.- Horario de la primer y ultima formación (tren) en servicio despachada desde cada cabecera de cada Línea. 2.- Tiempo de duración del viaje entre cabeceras de cada Línea. 3.- Intervalo entre cada formación (tren) que rige para el servicio de cada Línea, con las distinciones de horarios, días o períodos estacionales que correspondiere. 4.- Lugares y medios para efectuar consultas y reclamos relacionados al servicio. 5.- Estado de funcionamiento de los ascensores y plataformas elevadoras instaladas para garantizar la accesibilidad a las estaciones, por todos los medios de comunicación de que se disponga en la actualidad (sean visuales, auditivos, gráficos, digitales, etc) y en aquellos que a futuro sean agregados”.***

**Artículo 2°.** - Incorpórese el inciso “i” del punto 9.3.1 del Anexo I de la Ley 2148, Código de Transito y Transporte, con el siguiente texto:

***“i. Establécese a la empresa concesionaria la obligación de instalar, cartelera electrónica informativa en todas las bocas de accesos, incluyéndose ascensores, que en la actualidad no cuenten con los mismos”.***

**Artículo 3°.-** El plazo para dar cumplimiento a lo indicado en los artículos 1° y 2° de la presente Ley es de dos (2) meses de promulgada la misma.

Alejandro Amor  
Defensor del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Bs. As.



## FUNDAMENTOS

Señora Presidenta:

El presente proyecto de Ley tiene como motivación que se brinde información cierta, adecuada, precisa, clara, detallada y actualizada a las persona con movilidad reducida que utilizan el servicio de transporte ferroviario de pasajeros subterráneo (Subte) referida al estado de funcionamiento de los medios de acceso a las estaciones, sean estos ascensores, plataformas elevadoras, etc.

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en su página web ([www.buenosaires.gob.ar](http://www.buenosaires.gob.ar)) indica que "En Julio de 2014 lanzamos nuestras redes sociales con el objetivo de acercarnos a nuestros usuarios y mejorar la comunicación con los que viajan en subte todos los días. A través de la cuenta Twitter, los pasajeros pueden conocer el estado del servicio en tiempo real y enterarse de todas las novedades de subte. En Facebook, pueden encontrar las noticias y toda la información útil del subte, como cuales estaciones tiene WIFI a donde hay terminales Interactivas BA147".

Adicionalmente, en fecha 4/2/2015, se sanciono la Ley N° 5226 publicada en el BOCBA N° 4573, mediante la cual se incorporo al articulo 9.3.1 del Código de Transito y Transporte de la Ciudad de Buenos Aires, el inciso "h", el cual dispone: *"En todos los vagones del subterráneo, en las boleterías, espacios y dispositivos informáticos destinados a brindar información a los usuarios del servicio, se exhibirá la siguiente información: 1.- Horario de la primer y ultima formación (tren) en servicio despachada desde cada cabecera de cada Línea. 2.- Tiempo de duración del viaje entre cabeceras de cada Línea. 3.- Intervalo entre cada formación (tren) que rige para el servicio de cada Línea, con las distinciones de horarios, días o periodos estacionales que correspondiere. 4.- Lugares y medios para efectuar consultas y reclamos relacionados al servicio"*.

Si bien las nuevas plataformas y la norma referenciada respetan una clara mejora en el acceso a la Información que poseen los usuarios del servicio de subte, la misma no alcanza a satisfacer la necesidad de las personas con movilidad reducida, que continúan con la incertidumbre respecto del estado de funcionamiento de los (pocos) mecanismos instalados para garantizarles la accesibilidad.

Por otro lado, la ley n° 4472 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires establece como "principios generales y objetivos para la política a aplicar en materia de SERVICIO SUBTE: 1.- Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios; 2.- Garantizar la gestión

Último cambio: 17/05/2017 12:08:00 - Cantidad de caracteres: 5736 - Cantidad de palabras: 1065

Pág. 2/4



y control de la operación del servicio, de manera que se ajuste a niveles de eficiencia que se establezcan al efecto, en condiciones de calidad; 3.- Promover la operación, confiabilidad, igualdad, no discriminación y uso generalizados del SERVICIO SUBTE; 4.- Promover la concientización sobre la necesidad de protección de bienes afectados al servicio; 5.- Asegurar la continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios excepto supuestos de fuerza mayor o caso fortuito”.

Luego agrega que “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en su relación de consumo, a la defensa contra la distorsión de los mercados, al control de los monopolios que la afecten, a la protección de su salud, de su seguridad y la de su patrimonio, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna” (art. 34).

A su vez el Preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce “la importancia que para las personas con discapacidad reviste su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones”.

Es a estos fines que resulta oportuno el presente proyecto de Ley con la finalidad de asegurar la información que requieren las personas con movilidad reducida, especialmente aquellas que solo pueden acceder al servicio mediante elevadores que garanticen su seguridad y autonomía. No disponer de información precisa acerca de su funcionamiento propicia que los usuarios ingresen en áreas de las que después no podrán egresar si los dispositivos emplazados a nivel de andenes y/o boneterías no funcionan. Por ello, aparte de figurar la información en los carriles de comunicación ordinarios, es imprescindible que se haga pública antes de que el usuario con movilidad reducida ingrese en un circuito que lo deje atrapado.

Independientemente de que se trate de situaciones que ameriten ser resueltas con suma urgencia, es imperativo no exponer a los usuarios a un mayor grado de inseguridad. Por ello, el personal afectado a una línea debe estar permanentemente informado de las situaciones que se produzcan en las respectivas estaciones de esa línea y en las que se hallen instalados mecanismos de trasbordo hacia otras líneas.

En definitiva, proporcionar la información adecuada en forma y lugar apropiados (todos los canales de comunicación y vía de ingreso a los servicios desde la vía pública) permitirá a los usuarios con movilidad reducida elegir libremente la forma de viajar con seguridad y autonomía.



**Defensoría del Pueblo**  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**Por las razones expuestas solicito al cuerpo la sanción del presente proyecto de Ley.**

**Alejandro Amor**  
Defensor del Pueblo de la  
Ciudad Autónoma de Bs. As.