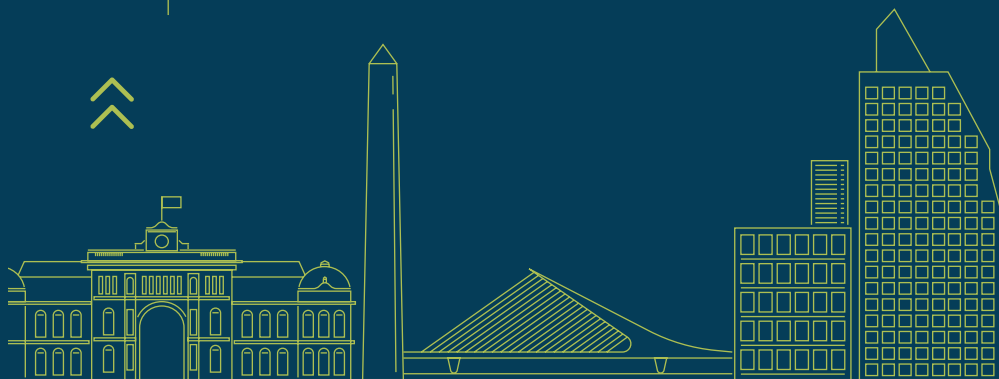




**ENTE ÚNICO REGULADOR
DE SERVICIOS PÚBLICOS**
de la Ciudad de Buenos Aires



Manual del Usuario





Reclamos, denuncias y consultas

¿Qué son las denuncias, los reclamos y las consultas?

Ante deficiencias en la prestación o mal funcionamiento de los servicios públicos controlados por el Ente de la Ciudad, los usuarios pueden efectuar:

- **CONSULTAS**
- **DENUNCIAS**
- **RECLAMOS**

El control, seguimiento y resguardo de la calidad de dichos servicios se ve reforzado gracias a los distintos planes de fiscalización que el ENTE implementa.

CONSULTA

Es la solicitud de asesoramiento e información.

DENUNCIA

Los usuarios pueden realizar una denuncia ante una deficiencia en la prestación o mal funcionamiento de un servicio.

RECLAMO

Los usuarios pueden realizar un reclamo cuando la deficiencia en la prestación o mal funcionamiento de un servicio les afecta en forma directa, causándoles un daño por el que pueden pedir un resarcimiento económico.

Recordá que para realizar una denuncia o una consulta **NO** es necesario hacerla en forma presencial.

Contrariamente, si un usuario necesita hacer un reclamo, **DEBE** concurrir al ENTE para acompañar la documentación necesaria y firmar la solicitud de reclamo.





¿CÓMO COMUNICARSE CON EL ENTE PARA REALIZAR UNA DENUNCIA, UN RECLAMO O UNA CONSULTA?

**Llamando al número gratuito del Ente:
0800-222-(ENTE) 3683**

WhatsApp: +54 911 6865 4667

**Enviando un mail a:
denuncias@entedelaciudad.gov.ar**

**Completando un formulario que está disponible en la web:
www.entedelaciudad.gov.ar**





ENTE ÚNICO REGULADOR
DE SERVICIOS PÚBLICOS
de la Ciudad de Buenos Aires

Es tu **DERECHO** recibir
servicios públicos de calidad.
HACELO VALER.





Actualizado a febrero 2024

Índice



Pag.

5	• Prólogo
6	• El Ente de la Ciudad
7	• Los derechos del consumidor
8	• Reclamos, denuncias y consultas
9	• Higiene Urbana
15	• Alumbrado Público
19	• Colectivos
23	• Transporte Escolar
27	• Subtes y Premetro
31	• Taxis
35	• Semáforos
39	• Autopistas Urbanas
45	• Fotomultas
51	• Estacionamiento Concesionado
57	• Estacionamiento Medido
61	• Residuos Patológicos y Peligrosos
65	• Tendidos de TV por Cable y Transmisión de Datos
68	• Información complementaria





Prólogo

El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es el organismo que ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos no domiciliarios prestados por la Administración central, descentralizada o por terceros, defendiendo y protegiendo los derechos de usuarios y consumidores, la competencia y el medio ambiente.

El Organismo, creado por los artículos 138 y 139 de la Constitución de la Ciudad e implementado a través de la Ley N° 210 cumple 25 años en 2024.

Desde su creación hasta la actualidad, el Ente busca informar, proteger y asesorar sobre sus derechos a los usuarios, consumidores y a las asociaciones que estos conformen, colaborando con un control más efectivo y buscando la mejora continua de los servicios públicos.

El objetivo de este manual es fortalecer tanto el derecho al acceso a la información de cada servicio como la participación activa de quienes viven o transitan nuestra Ciudad de Buenos Aires, permitiéndoles a los usuarios exigir la calidad de cada prestación y garantizar el acceso a sus derechos.

Construir una ciudad mejor es una responsabilidad compartida por todos.

¡Hacé valer tu derecho!





El Ente de la Ciudad

El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos creado por el artículo 138 de la Constitución de la Ciudad e instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es una persona jurídica, autárquica, con independencia funcional y legitimación procesal.

La Ley N° 210 establece cuáles son los servicios públicos no domiciliarios que controla con el objetivo de garantizar los derechos de los usuarios y consumidores, y el cumplimiento de las normas vigentes:



Higiene Urbana



Alumbrado Público



Colectivos



Transporte Escolar



Subtes y Premetro



Taxis



Semáforos



Autopistas Urbanas



Multas Fotográficas



Estacionamiento Concesionado y Medido



Residuos Patológicos y Peligrosos



Tendido de TV por Cable y Transmisión de Datos





Los derechos del consumidor

Los derechos de consumidores y usuarios lograron quedar expresamente reconocidos en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional, con motivo de la reforma de 1994.

El artículo 42 establece el derecho de los consumidores y usuarios a una información veraz y detallada, a recibir servicios públicos de calidad y con eficiencia; y a promover la participación de los consumidores en su control.

Asimismo, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, sancionada en 1993, menciona las maneras de hacer efectivos y operativos los derechos que se enumeran en la Constitución.

En su artículo 4° señala que los consumidores tienen derecho a que se les brinde información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre bienes y servicios; la ley también asegura la prestación de los mismos en condiciones de calidad y regularidad.

En cuanto a la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada en 1996, en su artículo 46 establece los derechos de los consumidores de bienes y servicios, siendo el Ente el encargado de promover mecanismos de participación respecto de los servicios antes mencionados.



Higiene Urbana



Este servicio es prestado por distintas empresas que tienen a su cargo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final adecuada de los residuos sólidos y húmedos generados en áreas urbanas.

Como organismo de control, supervisamos la recolección de residuos, la limpieza de las calles y la gestión de los residuos sólidos urbanos.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Las Empresas concesionarias del servicio de higiene urbana de la Ciudad, tienen la obligación de mantener limpia la ciudad y garantizar la gestión responsable de los desechos, contribuyendo al bienestar de los ciudadanos y al cuidado del ambiente.

El servicio contempla las siguientes prestaciones:

BARRIDO Y LIMPIEZA

- Barrido manual y mecánico de aceras, calles y avenidas:
- Lavado de calzadas, veredas, avenidas y frentes.
- Vaciado y lavado de cestos papeleros y contenedores.
- Provisión, reposición, reemplazo y mantenimiento de cestos papeleros.
- Provisión, instalación y mantenimiento de los contenedores de residuos húmedos.
- Provisión, instalación y mantenimiento de los contenedores verdes de reciclables.
- Desobstrucción de sumidero.

RECOLECCIÓN

- **Transporte y disposición final de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)**
Desechos comunes de hogares, escuelas, oficinas, comercios, bares, barrido de calles y otros similares. Su recolección debe realizarse todos los días menos los sábados, en bolsas cerradas adentro de los contenedores negros o grises.
- **Recolección de residuos Fracción Húmedos (FH)**
RSU que no entren en las siguientes categorías: secos, voluminosos, restos de obra, restos de jardinería domiciliaria y aquellos sujetos a tratamiento especial.
- **Recolección programada:**
Servicio para retirar los residuos voluminosos (hasta 500 kg), restos de jardinería domiciliaria, restos de obra y bienes de hogar en desuso. Se solicita su retiro, de forma gratuita, a través de Línea 147, WhatsApp a Boti al +54 911 5050 0147 o la web del GCBA.
- **Residuos Sólidos Urbanos Reciclables:**
Papel, cartón, plástico, vidrio, metal, trapos, madera (contenedores verdes).
- **Recolección del producto del barrido manual.**





QUÉ CONTROLA EL ENTE

Realizamos las siguientes acciones de control sobre el servicio y las empresas concesionarias de Higiene Urbana:

CONTROL DE SERVICIO:

- Verificamos que se cumplan las normas de seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad del servicio.
- Supervisamos el cumplimiento de las leyes y normas reglamentarias.
- Controlamos el cumplimiento de las Bases y Condiciones establecidas en los contratos de concesión.

FISCALIZACIÓN:

- Realizamos inspecciones de campo para verificar el estado de la limpieza en la ciudad.
- Controlamos el cumplimiento de los cronogramas de recolección de residuos.
- Verificamos el estado de los contenedores y cestos papeleros.
- Supervisamos la limpieza de sumideros y la atención de emergencias.

ATENCIÓN DE DENUNCIAS:

- Recibimos y procesamos las denuncias de los usuarios sobre irregularidades en el servicio.
- Realizamos inspecciones y tomamos medidas correctivas en caso de incumplimientos.

SANCIONES:

Aplicamos sanciones a las empresas concesionarias en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS:

- Falta de recolección en los días y horarios establecidos.
- Recolección deficiente o incompleta.
- Contenedores rotos, desbordados o en mal estado.
- Cestos papeleros rotos, desbordados o en mal estado.
- Presencia de basura en la vía pública.

BARRIDO Y LIMPIEZA:

- Falta de barrido en las calles y veredas.
- Barrido deficiente o incompleto.
- Presencia de suciedad en la vía pública.
- Falta de barrido de sumideros.

OTROS:

- Ruidos molestos generados por la recolección de residuos.
- Maltrato o falta de respeto por parte del personal de las empresas concesionarias.
- Incumplimiento de las normas de seguridad e higiene.
- Cualquier otra irregularidad en la prestación del servicio.

DATOS NECESARIOS PARA HACER UNA DENUNCIA

- Nombre y apellido.
- DNI.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Foto o vídeo (de ser posible).





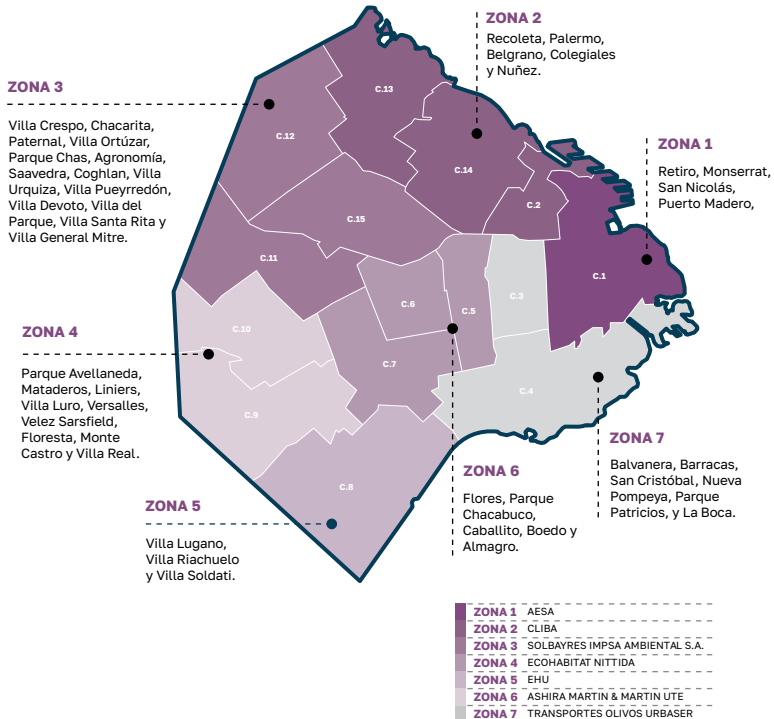
EMPRESAS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE HIGIENE URBANA

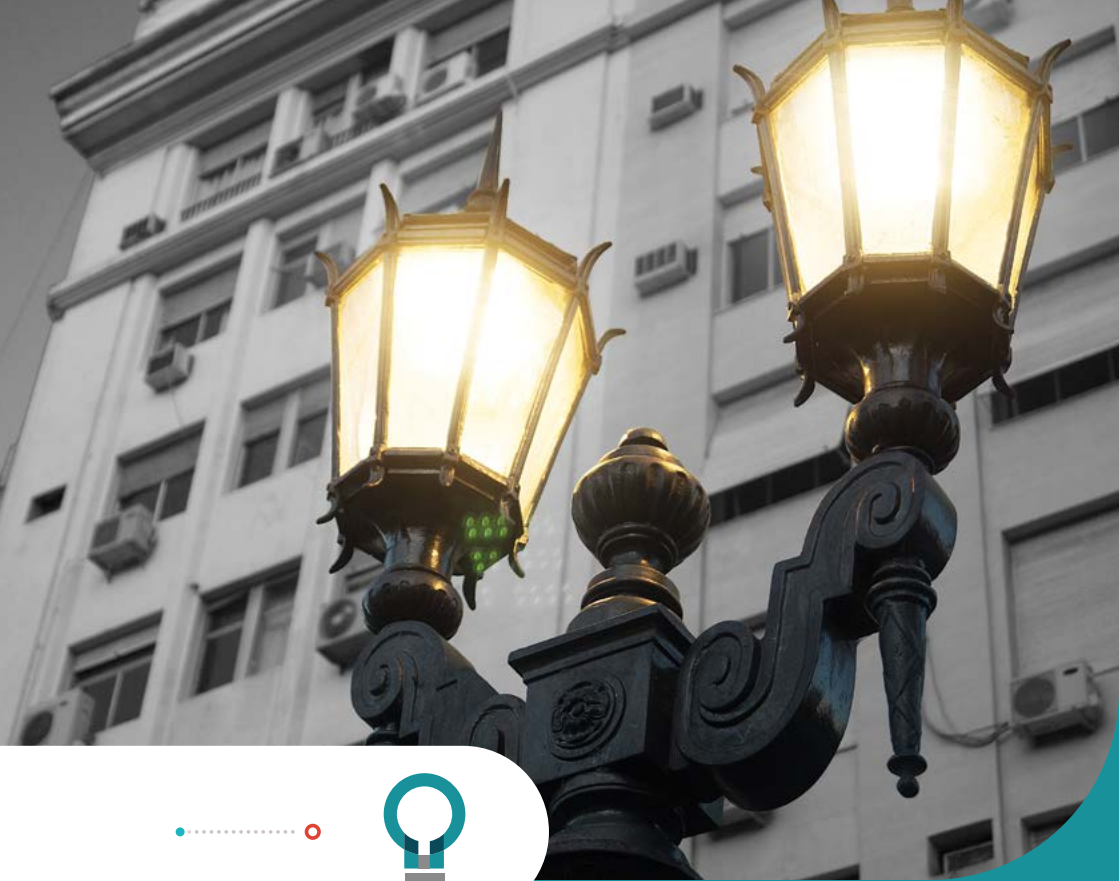
La Ciudad se ha dividido en siete zonas (ver mapa), de las cuales seis fueron asignadas a empresas privadas y una (zona 5) quedó a cargo de la administración del Gobierno de la Ciudad como Zona Testigo.

En esta área específica, el servicio es prestado por el Ente de Higiene Urbana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

NORMATIVA VIGENTE

- Licitación Pública Nacional e Internacional 997/SIGAF/13.
- Licitación Pública 8503-0421-LPU19.
- Ley 1854 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley 1540 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.





Alumbrado Público



Este servicio mantiene el estado estructural de las luminarias y su correcto funcionamiento con el fin de mejorar la calidad del servicio, prevenir accidentes eléctricos y optimizar la iluminación nocturna.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- 2 luminarias por cuadra.
- Luminarias despejadas de ramas.
- Columnas sin óxido, corrosión o picada (sobre todo en la base).
- Tapa de lámpara limpia .
- Columna sin cables expuestos .

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Verifica el estado estructural de las luminarias, su correcto funcionamiento y mantenimiento.
- Interviene ante la denuncia de un usuario.
- El control se realiza tanto en las luminarias y buzones peatonales como en aquellos ubicados dentro de los espacios verdes de la Ciudad.
- Controla la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad del servicio. En consecuencia, podría aplicar sanciones al prestador del servicio debido al incumplimiento de una norma general o contractual.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Toda anomalía que configure un peligro directo a las personas.
- Lámpara apagada, rota, quemada, agotada, faltante, encendida en horario diurno.

- Columnas electrificadas.
- Corte de riendas de suspensión o cables de tensión aérea.
- Toma de pared, de tablero en columna o buzón, cables expuestos por falta de tapa.

DATOS NECESARIOS PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Dirección donde se registra la anomalía
- N° de columna y foto, (de ser posible).
-

EMERGENCIAS

Comunícate con nosotros al 0800-222-3683 o llama al servicio 103 EMERGENCIAS.

Ante cualquier anomalía que represente un riesgo inminente para las personas, la empresa prestataria del servicio tiene un plazo de 120 minutos para eliminar la amenaza. En el caso de una columna de iluminación caída por cualquier motivo, el plazo establecido es de 90 minutos.

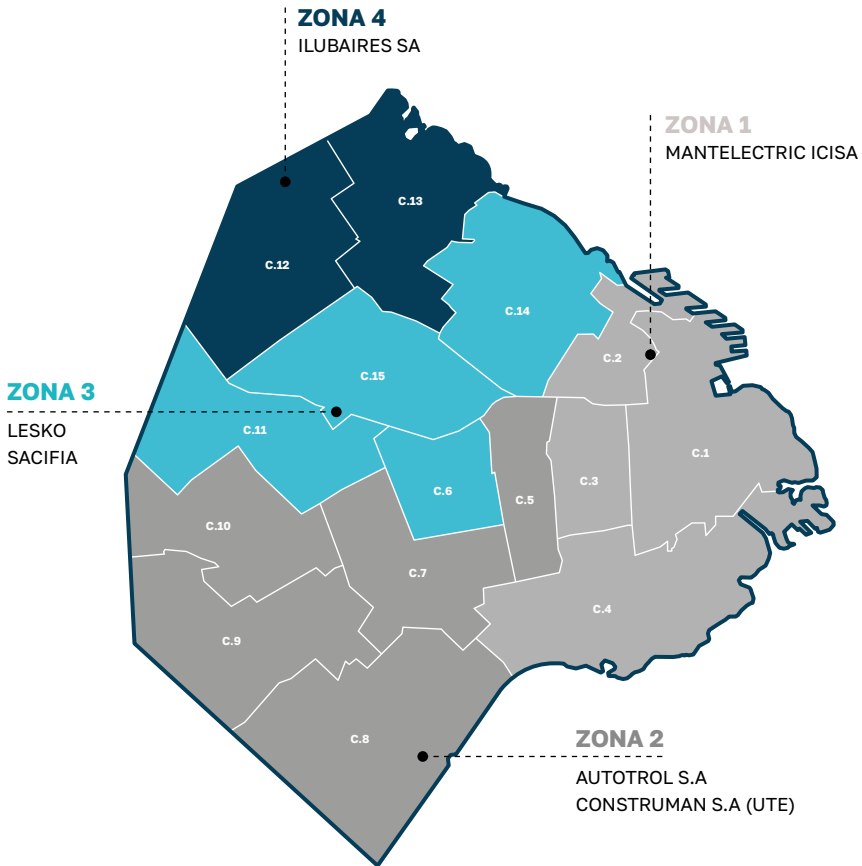
NORMATIVA VIGENTE

- Licitación Pública de Etapa Única 7162-1087-LPU23.
- Ley 5901 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.



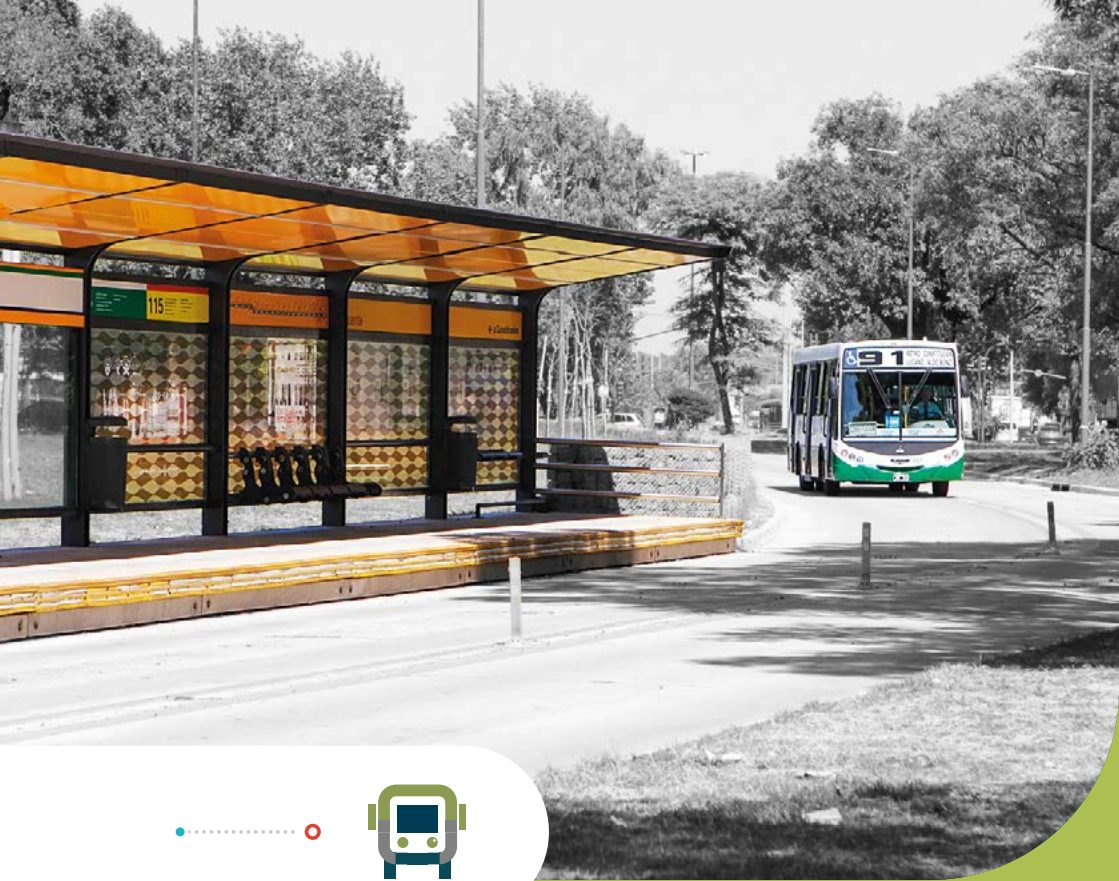


EMPRESAS QUE PRESTAN ESTE SERVICIO SEGÚN LA ZONA



ALUMBRADO PÚBLICO





Colectivos



Es el servicio de transporte automotor de pasajeros de carácter urbano e interurbano de jurisdicción nacional, que circula en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Actualmente transitan 199 líneas de las cuáles 32 inician y finalizan su recorrido dentro de CABA.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Los vehículos deberán permanecer en adecuadas condiciones de higiene y ser sometidos a una desinsectación periódica. Todas las unidades deberán estar provistas de matafuegos.
- Tienen que velar por la seguridad de los pasajeros, en especial en ocasión de ascenso o descenso del vehículo, acercándose lo máximo posible a la acera en los lugares establecidos a tal fin.
- Los conductores deben evitar la generación de ruidos molestos. Asimismo, tienen que permanecer con el motor apagado mientras las unidades estén en espera o fuera de servicio.
- Tienen prohibido realizar aceleraciones o frenadas bruscas.
- No deben realizar acciones que los distraigan de la conducción ni fumar en el interior del vehículo.
- Les está prohibido el expendio de boletos o cobro del viaje en forma directa.
- En cada unidad, cerca de las puertas, debe haber al menos dos asientos reservados para adultos mayores, embarazadas y personas con discapacidad o movilidad reducida. Si sube alguien con prioridad el lugar se le deberá otorgar de inmediato. Estos lugares deberán señalizarse con un cartel ubicado convenientemente.
- No circular con las puertas abiertas del vehículo ni permitir el ascenso o descenso de pasajeros en lugares no permitidos.
- Tampoco deberán circular con menores de doce (12) años situados en los asientos delanteros del vehículo.
- Deben exigir a los pasajeros el estricto cumplimiento de las normas que les competen a los mismos, disponiendo el descenso inmediato de aquellos que no las cumplan. A ese fin, el conductor podrá requerir la intervención de una autoridad competente.
- La cantidad de personas transportadas no podrá ser superior al número de plazas autorizadas para el mismo por la reglamentación, que incluya pasajeros sentados y parados.
- Cuando la capacidad máxima es alcanzada, el chofer, por seguridad, no debe permitir que sigan subiendo personas.
- Quedan exceptuados del pago del boleto niños hasta los 3 años, personas con discapacidad (mostrando el CUD) y estudiantes (con una SUBE estudiantil).
- Las personas no videntes tienen el derecho de viajar en los vehículos de transporte público de pasajeros de corta, media y larga distancia, sometidas a contralor de autoridad nacional, acompañadas de un (1) perro guía, previa autorización que extenderá la Secretaría de Transporte del Ministerio de Economía de la Nación.
- El animal autorizado a viajar como perro guía deberá hacerlo con bozal y deberá ser ubicado de manera tal que no afecte la comodidad y desplazamiento de los restantes usuarios.





- Se deben efectuar las detenciones en los sectores de parada establecidos por la Autoridad de Aplicación.
- El conductor está obligado a acercarse lo máximo posible al cordón, tanto para el ascenso como descenso de pasajeros, con el objetivo de evitar que los usuarios caminen por la calle. En algunos horarios y situaciones podés pedir que te dejen subir o bajar fuera de los puntos oficiales de detención si se dan las siguientes circunstancias:

Horario nocturno desde las 22 y hasta las 6 de la mañana.

Con clima adverso. Los días de lluvia o tormenta, sin importar el horario.

Personas con movilidad reducida, siempre: todos los días y en cualquier horario.

Excepciones. No rige en el Metrobús y en las transversales de la Av. 9 de Julio, en los tramos comprendidos entre Lima-Bernardo de Irigoyen y Cerrito-Carlos Pellegrini.”

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Cumplimiento de las frecuencias y horarios establecidos.
- Estado de las unidades.
- Monitoreo de la flota.
- Calidad del servicio.
- Cumplimiento de los recorridos.
- Seguridad vial.
- Cumplimiento de las normas ambientales.
- Aplicación de sanciones por incumplimiento.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- No respeta parada.
- Conducta imprudente del chofer.
- Puertas abiertas en movimiento.
- No arrima al cordón.
- Patente ilegible.

DATOS NECESARIOS PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Número de línea y del interno, horario donde se registró la anomalía y sentido/ dirección hacia dónde se dirigía.
- Foto o video (de ser posible).

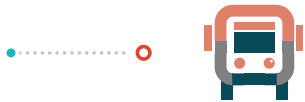
NORMATIVA VIGENTE

- Ley 2148, título 9 (texto consolidado por Ley 6588), normas modificatorias y reglamentarias.
- Decreto Nacional 656/94 y modificatorios.
- Ley 1540 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley Nacional 24449, modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley 4827 (texto consolidado por Ley 6588).



Escaneá el QR para más información sobre gestión de boletos, pases y abonos.





Transporte Escolar



El servicio consiste en el traslado a título oneroso o gratuito de alumnos de nivel inicial, primario o medio hacia o desde escuelas o colegios de gestión pública o privada y colonias ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires.

Las unidades deben ser anaranjadas en la parte inferior, y blancas en la media, superior y techo con letreros que indiquen “Escolares” en letra negra en la parte delantera, trasera y laterales.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Está terminantemente prohibido fumar a bordo del vehículo en servicio, llevar un número de pasajeros mayor a la cantidad de asientos y transportar personas paradas.
- La velocidad máxima a la que podrán circular los vehículos, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mientras realicen este servicio, será de cuarenta kilómetros por hora (40 km/h) en calles, de cuarenta y cinco kilómetros por hora (45 km/h) en avenidas y de sesenta kilómetros por hora (60 km/h) en vías rápidas.
- Los vehículos no pueden tener más de 20 años de antigüedad para permanecer en el servicio. Sólo como excepción pueden permanecer hasta los 22 años realizando una verificación técnica cada 4 meses.
- Seguro que cubra el riesgo de las personas transportadas y respecto de terceros.
- Ventanas que no permitan sacar los brazos.
- En la parte posterior la leyenda “ERSP 0800-222-ENTE (3683)”, a través de la cual se podrán realizar denuncias y consultas relacionadas con la prestación del servicio.
- Luces intermitentes que se accionarán automáticamente al momento de producirse la apertura de cualquiera de sus puertas.
- Dos puertas, ambas delanteras, una a cada lado, no accionables por los escolares sin previa intervención del conductor o persona mayor acompañante, que garanticen el ascenso y descenso de los transportados por ambas manos.
- Dos salidas de emergencia laterales, dispuestas de manera alternada y fácilmente identificables mediante carteles luminosos que puedan ser activados incluso desde el exterior del vehículo. Además, estas salidas deben estar equipadas con martillos diseñados para romper los cristales en caso de necesidad.
- Dos lugares para transporte de escolares con movilidad reducida con soporte que impida su movimiento durante el viaje.
- Cinturones de seguridad en cada asiento, siendo obligatorio el control de su uso en los niños por todo el trayecto.
- Inspección Técnica Vehicular vigente emitida por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual deberá ser realizada con periodicidad semestral.
- Oblea con número de Habilitación otorgado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fijada en la parte posterior.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Acompañante mayor de edad, para vehículos que transporten más de 15 escolares. Los acompañantes deberán estar debidamente acreditados ante el Registro de Acompañantes del Servicio de Transporte Escolar de la Dirección General de Transporte.



- Conductores con licencia profesional, clase D2, e inscripción vigente en el Registro de Conductores del Servicio de Transporte Escolar de la Secretaría de Transporte.

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- El ENTE es la autoridad de control del servicio en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Interviene ante la denuncia de un usuario.
- Las competencias del Ente sobre este servicio son las de aplicar y hacer cumplir las normativas en materia de transporte a los fines de garantizar el control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Conducción imprudente.
- Exceso de velocidad.
- Falta de cinturones de seguridad.
- La falta de cumplimiento de las obligaciones antes detalladas.

En caso de conducción imprudente, las denuncias se incorporarán al legajo de registro de conductores.

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Ubicación de la denuncia.
- Foto o video (de ser posible).

Sobre la irregularidad se deberá informar la mayor cantidad de datos posibles:

- N° de patente del vehículo.
- Establecimiento educativo.
- Fecha y hora de la infracción.

NORMATIVA VIGENTE

- Ley 2148, título 8 (texto consolidado por Ley 6588), modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley 1540 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley Nacional 24449, modificatorias y normas reglamentarias.



Escaneá el QR

Para más información sobre este servicio, lista de chóferes vigentes y vehículos escolares habilitados.





Subtes y Premetro



El servicio de subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es un sistema de tránsito rápido, conformado por seis líneas de subte y una línea de tranvía llamada Premetro que interconectan y descongestionan el tránsito vehicular dentro de CABA.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Asegurar la calidad de las estaciones y los vagones, abarcando aspectos como la seguridad, limpieza, conservación e iluminación.
- Proporcionar información accesible sobre salidas de emergencia, elementos de seguridad, itinerarios, el diseño de la línea, el mapa de la red, las conexiones disponibles, salidas a calles específicas, frecuencia del servicio, entre otros.
- Todo el personal de la Red debe estar identificado.
- Ofrecer accesos para personas con movilidad reducida a partir de escaleras mecánicas, ascensores y salvaescaleras.
- Cumplir con la programación del servicio ya sea en cuanto a los coches despachados, servicio programado, intervalos aprobados y cumplimiento del horario de inicio y fin del servicio.
- Informar a los usuarios sobre cualquier contingencia o eventualidad que pueda surgir en cualquier tramo de la red. En caso de interrupción, suspensión o cancelación del servicio, dar a conocer a los usuarios la causa. Ante la situación dada, el usuario podrá solicitar el reintegro del dinero o un nuevo boleto magnético válido por un viaje.
- Garantizar la existencia de un formulario online de quejas para que los usuarios puedan volcar sus reclamos, denuncias y/o sugerencias.

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- El correcto funcionamiento del servicio de Subterráneo (subte) y Premetro.
- Interviene ante la denuncia de un usuario.
- El cumplimiento de las obligaciones del prestador respecto al personal en servicio, accesos, estaciones y vagones.
- Las competencias del Ente sobre este servicio son las de aplicar y hacer cumplir la normativa a fin de garantizar el control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Escalera mecánica o ascensor que no funciona.
- Interrupción del servicio o falta de frecuencia.
- Falta de elementos de seguridad en cada estación y/o coche de la formación (matafuegos, mangueras contra incendio, etc.)

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Ubicación Denuncia o Reclamo.
- Foto o video (de ser posible).





LÍNEAS DE SUBTERRÁNEOS



SUBTES Y PREMETRO

NORMATIVA VIGENTE

- Licitación Pública Nacional e Internacional 212/18.
- Ley 2148, título 9 (texto consolidado por Ley 6588), modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley 4472 (texto consolidado por Ley 6588).
- Ley 1540 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley Nacional 24449, modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley 4827 (texto consolidado por Ley 6588).
- Ley 5901 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.



Escaneá el QR
para más información sobre gestión
de boletos, pases y abonos.





Taxis



El servicio público de autos de alquiler con reloj taxímetro es un medio de transporte público cuyas licencias son otorgadas por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El servicio debe cumplirse las 24 horas del día, incluidos sábados, domingos y feriados, en turnos de 8 horas como mínimo.

El reloj taxímetro admite una tarifa nocturna entre las 22 y las 06hs, cuyo importe es un 20% más que el valor de la ficha diurna.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Iluminar adecuadamente el interior del vehículo para facilitar la lectura del reloj, los datos del conductor y del titular de la licencia, así como de la tarifa. La exhibición de esta información es obligatoria en el interior del vehículo.
- Realizar el viaje por el recorrido más directo, pudiendo el usuario indicarle otro recorrido deseado.
- Cuando el viaje indicado por el usuario no se cumpla íntegramente por desperfectos en el vehículo, el conductor podrá cobrar el importe que hasta ese momento marque el reloj taxímetro, previa deducción de la suma estipulada para la bajada de bandera.
- Expedir el ticket del viaje realizado.
- Transportar sin cargo una valija o bulto de hasta 0.90 x 0.40 x 0.30cm, pudiendo percibir por cada bulto adicional una suma equivalente a 5 fichas de valor diurno.
- Se debe facilitar el acceso de personas no videntes y sus perros guías o con movilidad reducida sea por el uso de muletas, sillas de ruedas o cualquier otro elemento que utilice para desplazarse. Por tales servicios no se cobrará adicional alguno.
- El conductor podrá negarse a la prestación del servicio por causas de inconducta evidente del usuario, quedando facultado para solicitar su identificación y la colaboración de la autoridad policial si lo estimare conveniente.

- Los viajes fuera de CABA, sin regreso en el mismo taxi, pueden recibir un recargo por el recorrido que el vehículo deba realizar para volver a la Ciudad. En tal caso, se le debe informar previamente al usuario.

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Aplicar y hacer cumplir las normativas en materia de transporte a los fines de garantizar el control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio de taxis.
- Interviene ante la denuncia de un usuario.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Conducción o conducta imprudente.
- Tarifa o recorridos excesivos en un viaje.
- Falta de identificación interior / exterior.

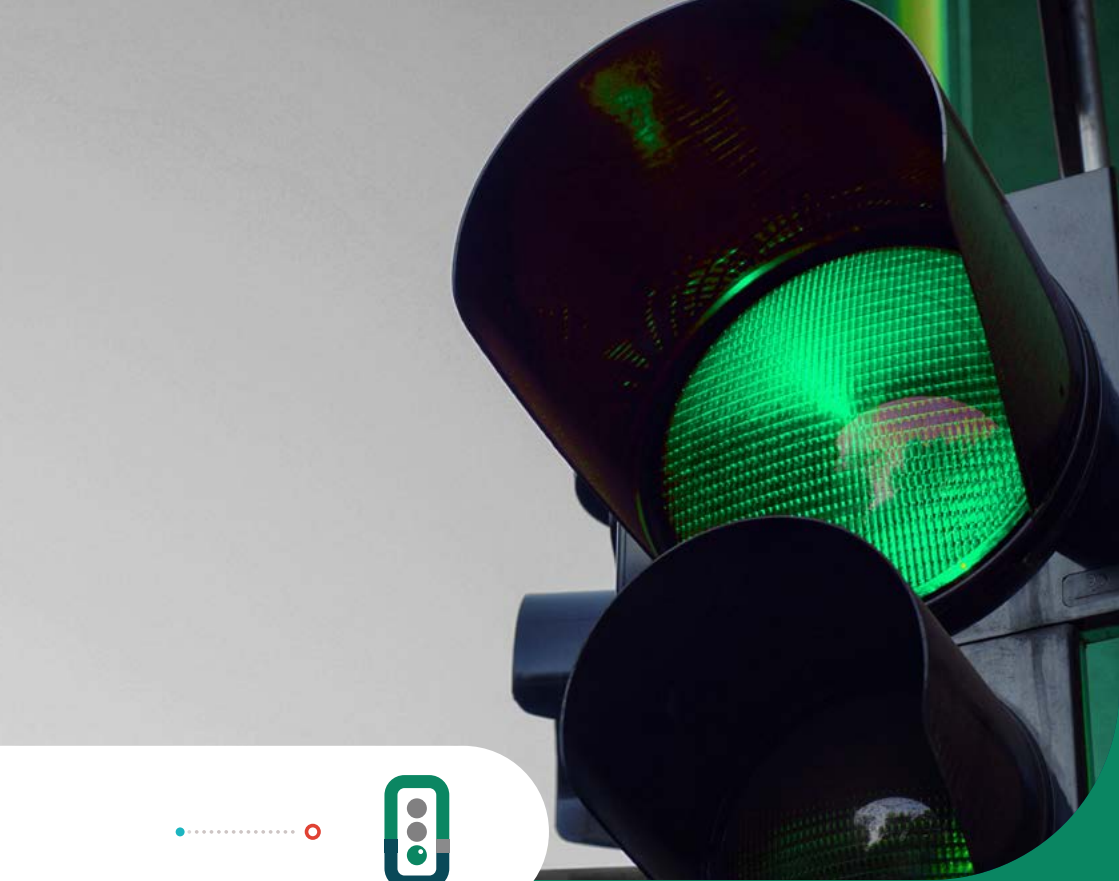
QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y apellido.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Número de patente.
- Número de licencia.

NORMATIVA VIGENTE

- Ley 2148, título 12 (texto consolidado por Ley 6588), modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley 1540 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley Nacional 24449, modificatorias y normas reglamentarias.





Semáforos



El sistema de señalamiento luminoso posibilita la administración del flujo vehicular en el tramado urbano, tanto en calles como en avenidas. Su correcto mantenimiento es de vital importancia para la seguridad vial de los peatones como de los ocupantes de los vehículos.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Atender y vigilar el sistema en forma permanente las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Deberá realizar el mantenimiento correspondiente en los plazos establecidos por el contrato de concesión.
- Los semáforos que cuenten con un desperfecto técnico deberán ser reparados en un lapso de 6 horas. Sin embargo, ante la imposibilidad de efectuar la reparación pertinente en su totalidad, la contratista deberá intentar dejar funcionando la instalación en forma provisoria. En este caso, la repartición interviniente podrá extender los plazos de reparación.
- Las lámparas quemadas deberán ser reemplazadas en un lapso de 24 horas. Esta tarea se realizará en forma permanente, mediante inspección diaria de todas las instalaciones de cada cruce.
- Las empresas se encuentran obligadas a realizar el desramado que evite la visualización de los semáforos.

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Verifica el correcto cumplimiento de las leyes y aspectos establecidos por la normativa de seguridad, higiene, calidad, continuidad y regularidad del servicio.
- Aplica una sanción al prestador del servicio debido al incumplimiento de una norma general o contractual.
- Interviene ante la denuncia de un usuario.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Una lámpara apagada, un semáforo fuera de servicio, una columna de sostén inclinada o con peligro de caída.

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Ubicación.
- Foto o video (de ser posible).
- Informar la intersección y si se trata de un semáforo peatonal o vehicular.

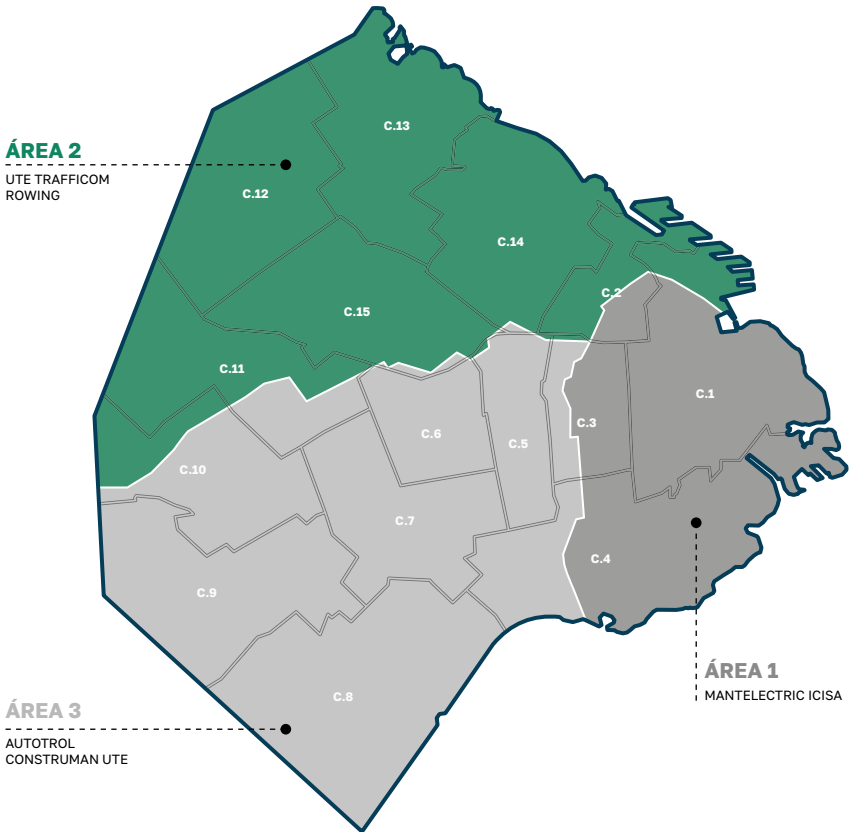
NORMATIVA VIGENTE

- Licitación Pública 22/SIGAF/18.





EMPRESAS QUE PRESTAN EL SERVICIOS POR ÁREA



SEMÁFOROS





Autopistas Urbanas



- >> Las autopistas son vías proyectadas, construidas y señalizadas para el tráfico de vehículos, que permiten circular a mayor velocidad, seguridad y comodidad en la conducción.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- La empresa concesionaria es responsable del mantenimiento, explotación y administración de las autopistas a su cargo y demás obras que se especifiquen en los contratos de concesión vigentes.
- Es responsable del mantenimiento de calzadas, desagües, áreas verdes, instalaciones; de la seguridad vial y el accionar en caso de emergencias.
- Contar con un servicio de remolques o grúas gratuitos hasta la primera salida de la red para el despeje de las calzadas de vehículos inmovilizados o accidentados. También tener un sistema de telefonía para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percances o accidentes y baños públicos en buenas condiciones de higiene y salubridad.
- Garantizar a los usuarios una circulación segura, sin objetos ni elementos que pudieran obstruir el paso y generar algún tipo de daño a estos y/o a sus vehículos.
- Contar, en cada estación de peaje troncal, con un servicio de banderilleros o de mensajería variable que informe a los conductores, con anticipación, cuáles son las vías para el cobro de peaje más liberadas.
- Exponer los valores actualizados de las tarifas a la vista de los usuarios en todas las estaciones de peaje.

- Otorgar un ticket, producto del pago, en dónde queden registrados los datos de la empresa. Es importante conservarlo ya que lo necesitarás en caso de que quieras realizar un Reclamo o una Denuncia. De contar con Telepase tenés que informar el número de TAG.
- Se hallan exentos de pago aquellos vehículos que posean el Símbolo Internacional de Libre Tránsito y Estacionamiento para personas con discapacidad.

• QUÉ CONTROLA EL ENTE

- El cumplimiento de las normas legales y obligaciones a cargo del prestador.
- Recibir denuncias y reclamos cuando un usuario considere que no se respetaron sus derechos o sus intereses o se le causó un daño al utilizar una autopista urbana.
- La aplicación de sanciones a la empresa prestadora del servicio si no cumplió con las normas legales o las obligaciones a su cargo.
- Actuar como mediador para que la empresa devuelva al usuario los montos por tarifas mal cobradas.

Ordenar que se repare un daño ocasionado por el uso de la autopista urbana que sea atribuible a AUSA, es decir, que no sea por responsabilidad propia del usuario.





QUÉ PUEDO DENUNCIAR O RECLAMARA TRAVÉS DEL ENTE

- Falta de mantenimiento de la traza sin sufrir siniestro.
- Si el usuario sufre un siniestro por falta de mantenimiento de la traza y la empresa rechazare dicha petición, podrá presentarse en el ENTE para efectuar un reclamo.

Deberá realizar el reclamo ante la empresa y presentar dicho formulario junto con la negativa o falta de respuesta en el Ente, que servirá de prueba para la prosecución del trámite.

QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITO PARA HACER LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido
- Número de DNI
- Número de teléfono
- Correo electrónico
- Ubicación de la anomalía
- Foto o video

RECLAMO

- DNI vigente del titular y conductor.
- Licencia de conducir vigente del conductor y del titular al momento del siniestro.
- Cedula de identificación del automotor del autorizado y del titular.
- Seguro vigente al momento del siniestro.
- Foto del vehículo dañado donde se identifique al mismo.
- Factura o presupuesto del arreglo.
- Denuncia realizada ante la aseguradora y número de siniestro asignado.
- Comprobante de pago del Peaje (Ticket o Registro Telepase).

ATENCIÓN:

Toda la documentación debe ser presentada en ORIGINAL. Luego el usuario debe completar y firmar en presencia de un agente del ENTE el formulario de inicio.





LAS AUTOPISTAS CONCESIONADAS QUE RECORREN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES SON:

- Autopista 25 de Mayo | AU-1
- Autopista Perito Moreno | AU-6
- Autopista Pte. Héctor J. Cámpora | AU-7
- Autopista Teniente General Luis J. Dellepiane
- Autopista Pte. Arturo Frondizi | AV1 Sur
- Autopista Pte. Arturo Umberto Illia | AV1 Norte
- Avenida Lugones
- Avenida Cantilo
- Av. 27 de Febrero
- Av. 9 de Julio
- Av. Rafael Obligado
- Av. Castillo
- Av. Güiraldes
- Av. Gendarmería Nacional
- Av. Antártida Argentina
- Paseo del Bajo

NORMATIVA VIGENTE

- Ley 3060 y modificatorias.
- Decreto 2356/03 y modificatorios.
- Ley 1540 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley 4827 (texto consolidado por Ley 6588).





MAPAS TRAZA DE AUTOPISTAS



REFERENCIAS

-  Traza de las Autopistas concesionadas por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a AUSA
-  Peajes sin barrera
-  Peajes convencionales con cabina y barrera
-  A Paseo del Bajo
-  B Salguero y Sarmiento
-  C Illia y Retiro II
-  D Alberti
-  E Avellaneda
-  F Dellepiane Centro y Aeropuerto



AUTOPISTAS URBANAS





Fotomultas



- >> La prestación del servicio consiste en la captación, registro gráfico y procesamiento de infracciones de tránsito: violación de luz roja, invasión de senda peatonal, exceso de velocidad, uso indebido de carril común y/o exclusivo de carga y descarga fuera del horario permitido, estacionamiento en lugares no permitidos, falta de uso del cinturón de seguridad, y uso de telefonía celular con las manos, aún detenido en un semáforo en rojo.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- El equipamiento provisto para el servicio tiene que ser de tecnología digital, contar con registro de imágenes de las infracciones a través de dispositivos adecuados, inviolables y que no habiliten a ninguna circunstancia su adulteración.
- Deben proveer el equipamiento para la constatación de infracciones de violación de luz roja, invasión de senda peatonal y exceso de velocidad debidamente homologados y calibrados por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI).

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Controlar la instalación y el estado de los equipos situados en el ámbito de la CABA.
- Verifica el correcto cumplimiento de las leyes y aspectos establecidos por la normativa de seguridad, calidad, continuidad y regularidad del servicio.
- Interviene ante la denuncia de un usuario.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- La prestación defectuosa del servicio de captación, registro gráfico y/o procesamiento de su infracción.

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Numero de teléfono.
- Correo electrónico.
- Cédula verde y Seguro del automóvil.

NORMATIVA VIGENTE

- Licitación Pública Nacional e Internacional 7323-1155-LPU20.
- Ley 5901 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.

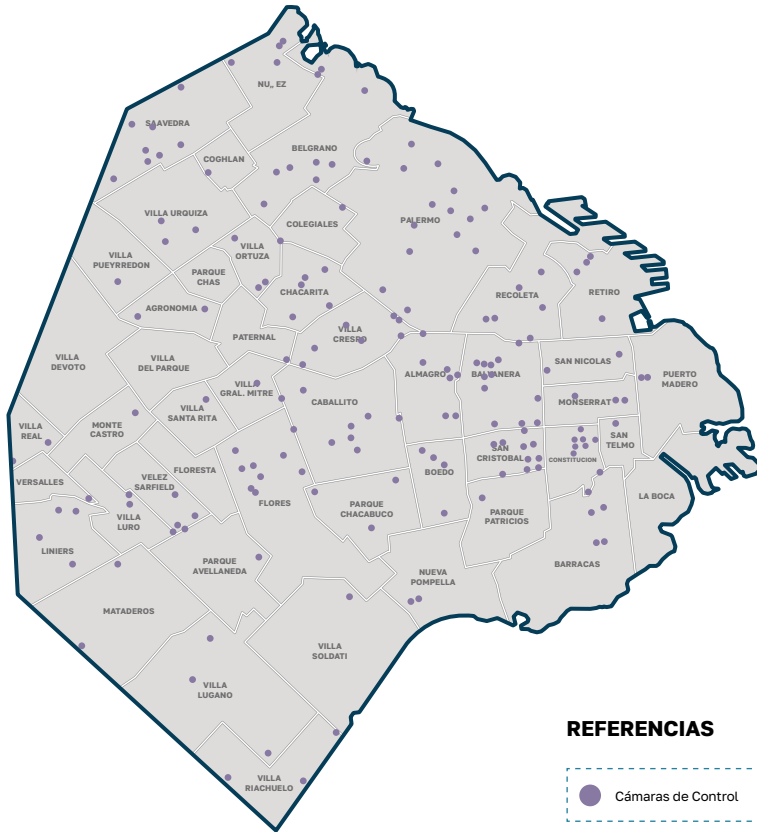


Escaneá el QR para entender cómo funciona el sistema de fotomultas y qué información debe constar en el acta de infracción.





MAPAS DE CÁMARAS DE CONTROL VEHICULAR



FOTOMULTAS



ÁREA PEATONAL DE BUENOS AIRES

EN ESTA ÁREA RIGE LA RESTRICCIÓN
VEHICULAR LOS DÍAS HÁBILES DE 11 A 16 HS.

EN ESE HORARIO PODRÁN CIRCULAR SIN RESTRICCIONES

- Ambulancias.
- Patrulleros.
- Motos.
- Correos.
- Grúas.
- Vehículos de carga y descarga.
- Camiones de caudales.
- Los vehículos que posean o alquilen cocheras dentro de la zona y que tengan el permiso de ingreso al día podrán circular.



Escaneá el QR
para más información de
Control Vehicular.



FOTOMULTAS








MAPA ÁREAS PEATONALES DE BUENOS AIRES



REFERENCIAS

-  Extensión áreas peatonales
-  Microcentro, Retiro y Casco histórico
-  Arterias exceptuadas





Estacionamiento Concesionario



>> Estos espacios son propiedad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y están concesionados a diferentes empresas para su uso como estacionamientos de vehículos particulares. Se hallan ubicadas a nivel de superficie, subterráneos o bajo autopista, y son más de 19 las playas concesionadas que el ENTE fiscaliza y controla.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Todas las playas deberán contar con seguro de responsabilidad civil y contra incendios. El concesionario tiene responsabilidad civil por daños y perjuicios que pueda ocasionar a terceros y sus pertenencias.
- El personal del servicio deberá estar identificado en forma correcta.
- Aplicar la señalética sobre las rampas de acceso, con indicación de carriles de entrada, tarifa vigente, capacidad de vehículos, servicios complementarios que se presten en la playa y una leyenda que indique si la playa se encuentra completa (“playa completa”) o si hay capacidad para albergar más vehículos (“hay lugar”).
- Indicar de manera adecuada los lugares de ingreso, egreso y dónde estacionar.
- Disponer de un espacio para guardar bicicletas y la tarifa no puede superar nunca el 10% de lo que se cobra por un vehículo (Decreto N° 485/2010 GCBA).
- Contar con mangueras y extintores con carga vigente como, así también, recipientes con arena para combatir cualquier foco de incendios o derramamientos de combustible.
- Desplegar señaléticas donde se indique teléfonos para efectuar las correspondientes denuncias, reclamos y/o consultas.

TARIFA Y TICKET

- Las tarifas deberán ser exhibidas tanto en el exterior de la playa como en la caja de pago.
- El ticket deberá ser emitido por reloj electrónico e incluir tarifa por hora, fracción y la correspondiente tolerancia.
- En caso de que el usuario extravíe su ticket, el prestador deberá tener un registro de ingreso y egreso de los automóviles y facturar solamente la estadía real y no la completa.





QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Verifica el correcto cumplimiento de las leyes y aspectos establecidos por la normativa de seguridad, higiene, calidad, continuidad y regularidad de los servicios.
- Falta de higiene, de elementos de seguridad o exceso en el cobro de la tarifa.
- Aplicar una sanción al prestador del servicio debido al incumplimiento de una norma general o contractual.
- Ordenar la reparación material del perjuicio ocasionado por la prestación irregular del servicio.
- Mediar por el reintegro o compensación de tarifas indebidamente percibidas por la empresa, y procurar, en su caso, el reconocimiento de una indemnización por daños y perjuicios a favor de los usuarios.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR O RECLAMAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Si un vehículo resulta dañado durante su estadía en uno de los Estacionamientos Concesionados.
- Una falla en la higiene, seguridad o un abuso en la tarifa del Estacionamiento Concesionado.

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Ticket.
- Ubicación Denuncia o Reclamo.

NORMATIVA VIGENTE

- Ley 5007 (texto consolidado por Ley 6588)
- Ordenanza 34421/78, capítulos 2.7 y 2.8. (texto consolidado por Ley 6588) modificatorias y normas reglamentarias.
- Ordenanza 44365/90 texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley 4827 (texto consolidado por Ley 6588).

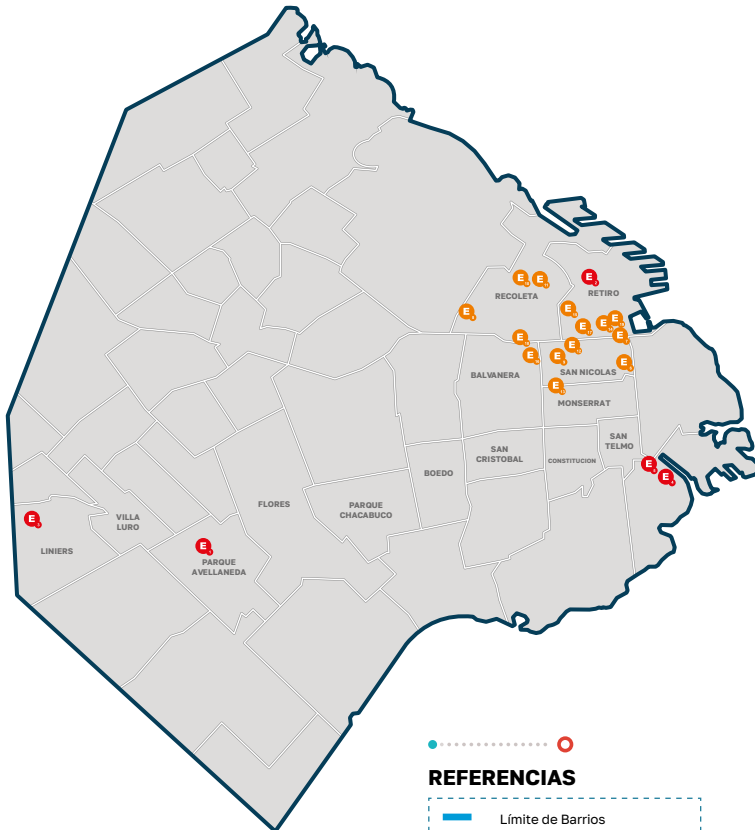


Escaneá el QR
para más información para
gestión del permiso.








MAPAS DE PLAYAS DE ESTACIONAMIENTOS CONCESIONADOS



REFERENCIAS

-  Límite de Barrios
-  Playa de estacionamiento Subterránea
-  Playa de estacionamiento bajo autopista.





#	DIRECCIÓN	TIPO
01	OLIVERA 759	BAJO AUTOPISTA
02	POSADAS 1069	BAJO AUTOPISTA
03	MADERO 328	BAJO AUTOPISTA
04	AV. PEDRO DE MENDOZA 450	BAJO AUTOPISTA
05	AV. PEDRO DE MENDOZA E/ GUALEGUAY Y 20 DE SEPTIEMBRE	BAJO AUTOPISTA
06	AV. CORRIENTES 436	SUBTERRÁNEA
07	AV. CÓRDOBA 670	SUBTERRÁNEA
08	AV. CORONEL DÍAZ 1701	SUBTERRÁNEA
09	SARMIENTO 1537	SUBTERRÁNEA
10	LAS HERAS 2282	SUBTERRÁNEA
11	JUNÍN 1801	SUBTERRÁNEA
12	TUCUMÁN 1201	SUBTERRÁNEA
13	HIPÓLITO YRIGOYEN 1687	SUBTERRÁNEA
14	AV. 9 DE JULIO E / JUNCAL Y AV. SANTA FE	SUBTERRÁNEA
15	PARANÁ 1280	SUBTERRÁNEA
16	LAVALLE 1025	SUBTERRÁNEA
17	PARAGUAY 1157	SUBTERRÁNEA
18	AV. CÓRDOBA, PARAGUAY, JUNÍN, URIBURU	SUBTERRÁNEA
19	AV. SANTA FE 730	SUBTERRÁNEA



Estacionamiento Medido



- >> Es el estacionamiento en diferentes áreas de la Ciudad que permite regular, controlar y mejorar la disponibilidad de espacios de estacionamiento, promover la rotación de vehículos y contribuir al ordenamiento del tráfico en zonas congestionadas.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

LA EMPRESA DEBE GARANTIZAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA APP MÓVIL BLINKAY; QUE INCLUYE:

- Mantener en correcto funcionamiento la aplicación las 24 horas del día, los 7 días de la semana para que el usuario pueda registrarse, seleccionar el lugar donde estaciona, pagar tickets y visualizar tickets anteriores.
- Contar con opciones de pagos que acepten, al menos, tarjetas de débito, tarjetas de crédito y el uso de billeteras electrónicas.
- Enviar notificaciones con el estado del estacionamiento, alarmas de fin de tiempo de estacionamiento.
- Brindar un servicio de soporte técnico para responder a preguntas, quejas o problemas relacionados con la App.

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Interviene ante la denuncia de un usuario.
- Verifica el correcto cumplimiento de las leyes y aspectos establecidos por la normativa de seguridad, higiene, calidad, continuidad y regularidad de los servicios.
- Fiscalizar la instalación de los equipos situados en el ámbito de la CABA, realizando un control total del universo de estos y asegurar su correcto estado.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Incumplimiento de las obligaciones del prestador.
- Mal funcionamiento de la App.

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Ubicación.
- Ticket o Comprobante de pago.

El estacionamiento tarifado en la Ciudad rige únicamente en el área limitada por las siguientes arterias:

- Av. Ing. Huergo
- Av. San Juan
- Av. Paseo Colón
- Av. Independencia
- Perú
- Venezuela
- Bernardo de Irigoyen
- Av. Belgrano
- Av. Jujuy
- Av. Pueyrredón
- Av. Pte. Figueroa Alcorta
- C. Della Paolera
- Av. Eduardo Madero

FORMA DE PAGO

- App móvil Blinkay disponible para descargas en Play Store.
- En comercios adheridos sea en efectivo o cualquier medio de pago que acepte el comercio. El GCBA debe garantizar el funcionamiento de los comercios adheridos como gestores de pago del servicio de estacionamiento medido.
- Quienes residan dentro de la zona de estacionamiento tarifado pueden tramitar un permiso de residente que los autoriza a estacionar un vehículo sin costo en un radio de 300 metros alrededor de su domicilio.



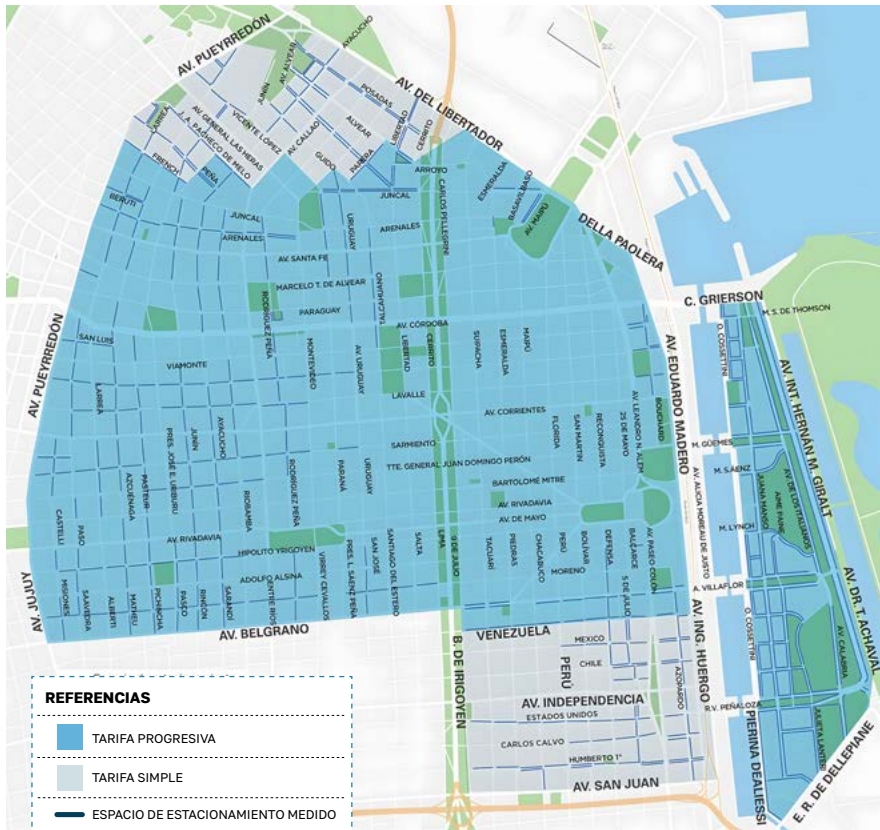
HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

- Lunes a viernes de 8 a 20 horas y los sábados de 8 a 13 horas.
- Los domingos y feriados los espacios son gratuitos.

NORMATIVA VIGENTE

- Licitación Pública Nacional e Internacional 7323-0196-LPU23.
- Ley 2148, capítulo 7.4 (texto consolidado por Ley 6588), modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley Nacional 24449, modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley 4827 (texto consolidado por Ley 6588).

MAPA ÁREAS ESTACIONAMIENTO MEDIDO





Residuos Patológicos y Peligrosos



>> RESIDUOS PATOLÓGICOS

Son todos aquellos desechos o elementos materiales en estado sólido, semisólido, líquido o gaseoso que presumiblemente presenten o puedan presentar características de infecciosidad, toxicidad o actividad biológica que puedan afectar directa o indirectamente a los seres vivos, o causar contaminación del suelo, del agua o de la atmósfera y que sean generados en la atención de la salud humana o animal por el diagnóstico, tratamiento, inmunización o provisión de servicios, así como también en la investigación o producción comercial de elementos biológicos o tóxicos.

Son los generados en los hospitales, clínicas, laboratorios, establecimientos que realicen actividades vinculadas a la investigación y elaboración de medicamentos, etc.

RESIDUOS PELIGROSOS

Se denomina residuo peligroso a todo desecho (sustancia u objeto) en cualquier estado físico de agregación que tenga capacidad intrínseca de causar efectos adversos, directos o indirectos sobre la salud o el ambiente. Las características de peligrosidad están establecidas en la ley y basadas en el Código de Naciones Unidas respectivo. Poseen algunas características corrosivas, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad; o pueden contener agentes infecciosos e incluyen aquellos envases o suelos que hayan estado contaminados por estos residuos. Ejemplo: restos de pintura, aceites industriales, etc.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Estar inscripto en el Registro de Generadores, Transportistas y Operadores de Residuos Patológicos.
- Gestionar el servicio a partir de procedimientos idóneos y adecuados.
- Cumplir con los requisitos técnicos en cuanto a las características de los locales, almacenamiento y vehículos de transporte.
- Poseer el Certificado de Aptitud Ambiental que acredite la aprobación del sistema de generación, transporte y tratamiento de residuos patológicos (arts. 12° a 14° Ley 154).
- Contar con el Certificado de Gestión de Residuos Peligrosos que acredite la aprobación de la gestión de los residuos peligrosos. Éste se renovará cada tres (3) años.
- Los operadores deberán entregar a los generadores un Certificado de Eliminación de su Condición Patogénica en el que conste que se ha obtenido la adecuada inactivación microbiológica de los residuos luego de su tratamiento o Certificado de Destrucción a los Residuos Peligrosos, además de la fecha y nombre del lugar al que fueron enviados para su disposición final.
- Utilizar vehículos especiales y de uso exclusivo para este tipo de actividades, de acuerdo con las especificaciones de la ley y sus reglamentaciones.

- Los conductores de vehículos y sus acompañantes deben estar al tanto de las precauciones que deben tomar al manipular y trasladar residuos patogénicos. Además, es esencial que comprendan los riesgos involucrados si no se siguen las medidas de seguridad adecuadas.
- Asimismo, deberán contar con elementos de protección personal: ropa de trabajo, delantales, guantes, barbijos, botas o calzado impermeable. Estos elementos les serán proporcionados diariamente en condiciones higiénicas.

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- Ejerce el seguimiento y resguardo de la calidad en el transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final tanto de los residuos patológicos como los peligrosos, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.
- Interviene ante la denuncia de un usuario
- Verifica el correcto cumplimiento de las leyes y aspectos establecidos por la normativa de seguridad, higiene, calidad, continuidad y regularidad de los servicios.





QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Anomalías en la prestación del servicio relacionadas con el incumplimiento en la seguridad, higiene, calidad, continuidad y regularidad del servicio.
- No utilización, para este tipo de residuos, de bolsas rojas en hospitales, clínicas, laboratorios, etc.
- La disposición por parte de los establecimientos de los residuos patológicos/peligrosos en los recipientes correspondientes.

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Ubicación.
- Foto o video (de ser posible).

NORMATIVA VIGENTE

- Ley 154 (texto consolidado por Ley 6588) modificatorias y normas reglamentarias.
- Ley 2214 (texto consolidado por Ley 6588) modificatorias y normas reglamentarias.





Tendido de TV por Cable y Transmisión de Datos



>> Estos servicios se refieren a la infraestructura de cables y redes utilizada para distribuir señales de televisión y transmisión de datos que se hallan instaladas en la vía pública con tendido aéreo o subterráneo.





OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- El tendido y todos sus componentes no deberán afectar ninguna abertura, movimiento de los cerramientos o protecciones, y respetar en todos los casos los valores urbanísticos y estéticos.
- Las tapas de las cámaras de inspección instaladas en las veredas no deberán presentar resaltos que pudieran afectar la seguridad pública.
- Tomar todos los cuidados necesarios para que ningún cable cuelgue de manera peligrosa y, en ese caso, deberá realizar el cambio de cable o proceder a cualquier otra acción tendiente a subsanar la situación de peligro.
- Contratar un seguro que cubra la responsabilidad civil por daños y perjuicios que eventualmente pudieran sufrir terceros (personas u objetos), ya sea por causa de las obras en ejecución o por las ya ejecutadas, ante una falla de estas.
- Suministrar conexión gratuita a los hospitales, escuelas y hogares de internación dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Los equipos auxiliares que sean colocados en los frentes siempre deberán contar con la conformidad de sus propietarios y se deberán respetar las normas del Código de Edificación.

- Las instalaciones no deberán afectar la seguridad pública (columnas deterioradas, tensores en mal estado, tendidos aéreos a baja altura, etc.).

QUÉ CONTROLA EL ENTE

- El estado de las redes instaladas en la vía pública.
- Interviene ante la denuncia de un usuario.

QUÉ PUEDO DENUNCIAR A TRAVÉS DEL ENTE

- Cables cortados / colgando o tendidos a baja altura.
- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones mencionadas anteriormente o deficiencias del servicio donde el usuario viera afectados sus derechos o intereses.

QUÉ DATOS NECESITO PARA REALIZAR LA DENUNCIA

- Nombre y Apellido.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Ubicación.
- Fotos o video (de ser posible).

NORMATIVA VIGENTE

- Ley 1877 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.
- Ley 1540 (texto consolidado por Ley 6588) y normas reglamentarias.





INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ALUMBRADO PÚBLICO

ZONA 1: MANTELECTRIC ICISA

Maipú 1252 | 7º piso (C1006ACT) CABA
Email: info@mantelectric.com
Tel: +54 11 5550-0000

ZONA 2: UTE - AUTOTROL-CONSTRUMAN

O Gorman 3060 (C1437BCB) CABA
Tel: +54 11 4879-9800

ZONA 3: LESKO SACIFIA

Santiago del Estero 2351, (1640)
Martínez | Buenos Aires | Argentina
Email: lesko@lesko.com.ar
Tel: +54 11 4877-6900

ZONA 4: ILUBAIRES SA

Ing. Agustín González 2251 | C1417 CABA
Tel: +54 11 4585-1116

AUTOPISTAS URBANAS

AUSA

Para comunicarse con la empresa prestadora:
0800-666-2872
Lunes a Viernes de 9 a 18hs
cac@ausa.com.ar
www.ausa.com.ar

TelePase

WhatsApp al: +54 9 11-5050-0147
Línea de denuncias: 0800-444-7722
lineadedenuncias.ausa@pwc.com

CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO DE EMOVA

www.emova.com.ar/
Tel: 0800-333-6682

TRANSPORTE ESCOLAR

Para acceder al boleto estudiantil:
0800-333-3382

Registrarse y solicitar turno para realizar
el trámite en:
buenosaires.gob.ar/boletoestudiantil

ESTACIONAMIENTO MEDIDO

App **Blinkay** disponible para descarga
desde Play Store.

www.blinkay.app/es/

FOTOMULTAS

La Secretaría de Transporte y Obras
Públicas y la Dirección General Cuerpo de
Agentes de Tránsito de la CABA también
controlan el servicio.

[www.buenosaires.gob.ar/
innovacionytransformaciondigital](http://www.buenosaires.gob.ar/innovacionytransformaciondigital)



INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

HIGIENE URBANA

Empresas que prestan el Servicio de Higiene Urbana:

- **Zona 1: AESA**
- **Zona 2: CLIBA**
- **Zona 3: SOLBAYRES IMPSA AMBIENTAL S.A.**
- **Zona 4: ECOHABITAT NITTIDA**
- **Zona 5: EHU**
- **Zona 6: ASHIRA MARTIN & MARTIN UTE**
- **Zona 7: TRANSPORTES OLIVOS URBASER**

El Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana, la Subsecretaría de Paisaje Urbano y la Dirección General de Limpieza del Gobierno de la ciudad de Buenos Aires -GCBA- también controlan este servicio.

Para soporte de Higiene Urbana y Residuos también llamar al **147** Línea gratuita de atención al ciudadano.

SEMÁFOROS

ÁREA 1: MANTELECTRIC

Tel: +54 11 5550-0003

ÁREA 2: UTE TRAFICOM ROWING

Tel: 0810-333-7694 (Rowing)

ÁREA 3: AUTOTROL | CONSTRUMAN UTE

Tel: +54 11 4879-9800

RESIDUOS PATOGENICOS Y PELIGROSOS

HÁBITAT ECOLÓGICA S.A.

Tel: 0800-222-4224

Email: atencionalcliente@habitatecologico.ar

SUBTE

Podes realizar la gestión de tu pase o abono presentando la documentación correspondiente en los Centros ubicados en las estaciones Av. de Mayo e Independencia de la Línea C, de lunes a viernes de 07:00 a 17:00hs.

O bien, iniciar la gestión a través del formulario online de la empresa:

www.emova.com.ar/index.php/formularios-para-gestion-de-pases-y-abonos/



**ENTE ÚNICO REGULADOR
DE SERVICIOS PÚBLICOS**
de la Ciudad de Buenos Aires



0800.222.ENTE (3683)

www.entedelaciudad.gov.ar

