

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 15 de Mayo de 2026.-

VISTO:

Los trámites nros. **3062/26** y **6864/26**, iniciados por las señoras <DEN_1> -DNI nº <DNI_1> y <DENUNCIANTE_2> -DNI nº <DNI_2> , respectivamente, quienes denunciaron la detención sistemática de los mecanismos de elevación de diversas estaciones del subterráneo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Y CONSIDERANDO QUE:

I.- Hechos

Trámite nº 3062/26

En el presente trámite, la señora <DEN> , persona con discapacidad, se presentó ante esta Defensoría del Pueblo a fin de exponer la detención sistemática de los elevadores de las estaciones <DIRECCION_1> de la Línea B del subterráneo porteño (fs. 1).

El día 9 de febrero de 2026, personal de la Subdirección de Transporte y Telecomunicaciones de este Órgano Constitucional, remitió oficios a las empresas Emova Movilidad S.A. y Subterráneos de Buenos Aires Sociedad Anónima Unipersonal (SBASAU), por los cuales solicitó remitir información relativa al estado, mantenimiento y causas de las reiteradas detenciones de los mecanismos de elevación, oportunamente denunciados (fs. 5/12).

El día 26 de febrero de 2026, mediante Informe nº IF-2026-10230499-GCABA-SBASE, la Gerencia de Subterráneos de Buenos Aires señaló, con relación a lo planteado, que había llevado a cabo diversos relevamientos que evidenciaron las interrupciones referidas por la señora <DEN> y le informó que las detenciones registradas se debieron principalmente a filtraciones, fallas técnicas y tareas de reparación. Sin perjuicio de ello, manifestó que el mantenimiento de tales dispositivos era responsabilidad del concesionario, quien debía cumplir con la normativa vigente en la materia, incluyendo la contratación de empresas conservadoras y la realización de controles periódicos (fs. 15/16).

Trámite nº 6864/26

El día 11 de febrero de 2026, esta Defensoría del Pueblo dio inicio al presente trámite a raíz de la denuncia efectuada por la señora <DEN_2> , quien denunció la detención sistemática de las escaleras mecánicas de la estación <DIR_2> de la Línea E del subterráneo porteño (fs. 1); y adjuntó, al respecto, fotografías que lucen a fs. 2 y 4.

El día 20 de febrero de 2026, personal de la Subdirección de Transporte y Telecomunicaciones de este Órgano Constitucional, remitió oficios a las empresas Subterráneos de Buenos Aires Sociedad Anónima Unipersonal (SBASAU) y Emova Movilidad S.A., en los cuales requirió remitir información relativa al estado, mantenimiento y causas de las reiteradas detenciones de los mecanismos de elevación oportunamente denunciados (fs. 7/12).

El día 6 de marzo de 2026, mediante Informe nº IF-2026-11520661-GCABA-SBASE, la Gerencia de Subterráneos de Buenos Aires señaló, con relación a lo planteado, que había llevado a cabo diversos relevamientos que evidenciaron las interrupciones referidas por la señora <DEN_2> ; e informó que las detenciones registradas se debieron principalmente a hechos de vandalismo, así como a fallas técnicas y problemas derivados de filtraciones. Sin perjuicio de ello, manifestó que el mantenimiento de tales dispositivos era responsabilidad del concesionario, quien debía cumplir con la normativa vigente en la materia, incluyendo la contratación de empresas conservadoras y la realización de controles periódicos (fs. 15/16).

El día 19 de marzo de 2026, ante la falta de respuesta de las autoridades de la empresa Emova Movilidad S.A. desde esta Defensoría del Pueblo se reiteraron los pedidos de información (fs. 17/20, de los trámites nros. **3062/26** y **6864/26**); sin que dicha Empresa, a la fecha de la presente Resolución, haya brindado contestación alguna.

El día 24 de abril de 2026, profesionales de esta Defensoría del Pueblo, realizaron Informes Técnicos, con el objeto de constatar el estado de funcionamiento de los

mecanismos de elevación denunciados en ambos trámites (fs. 21/23, del trámite n° **3062/26**; fs. 21/22, del trámite n° **6864/26**); los cuales, junto a las resp<NUM> recibidas, fueron puestos en conocimiento de las señoras <DEN> y <DEN_2> (fs. 24, del trámite n° <NUM> ; fs. 23, del trámite n° <NUM>).

II.- Normativa aplicable

Las cuestiones vinculadas con la accesibilidad y la calidad del servicio público de transporte subterráneo deben ser analizadas bajo la perspectiva del derecho a la igualdad y a la no discriminación, especialmente respecto de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

En tal sentido, la Constitución Nacional, en el inc. 23 de su art. 75, establece la obligación de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, en particular respecto de las personas con discapacidad.

Asimismo, en el inc. 22 de su art. 75, otorga jerarquía constitucional a los tratados internacionales de derechos humanos, entre los cuales reviste especial relevancia la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo -aprobada por la Ley Nacional n° 26.378^[1] -y modificatorias-.

Dicho instrumento reconoce, entre otros, el derecho a la accesibilidad (art. 9º) y a la movilidad personal (art. 20), imponiendo a los Estados la obligación de adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al transporte público, incluyendo la eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

Por su parte, la Ley Nacional n° 22.431^[2] -y modificatorias- establece un sistema de protección integral de las personas con discapacidad, orientado a garantizar el pleno ejercicio de sus derechos, lo que incluye el acceso efectivo a servicios esenciales.

En el ámbito local, la Constitución consagra en sus arts. 10 y 11 los principios de igualdad, no discriminación y no regresividad, y garantiza en su art. 42, el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

A su vez, la Ley n° 4472^[3] (según texto consolidado por Ley n° 6764^[4]), que regula el servicio público de transporte subterráneo, establece su carácter de servicio público esencial, disponiendo que su prestación debe regirse por los principios de generalidad, regularidad, continuidad, eficiencia, seguridad y accesibilidad.

En dicho marco, la norma impone a la autoridad de aplicación y al concesionario la obligación de garantizar condiciones adecuadas de prestación del servicio, lo que incluye el correcto funcionamiento, mantenimiento y conservación de la infraestructura y de los dispositivos que integran el sistema.

En particular, los medios de elevación (tales como ascensores y escaleras mecánicas) constituyen elementos esenciales para asegurar la accesibilidad del servicio, por lo que su operatividad continua no reviste carácter accesorio, sino que integra el núcleo de las condiciones mínimas exigibles para una prestación adecuada.

En este sentido, si bien la problemática analizada impacta de manera especial en las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, lo cierto es que las deficiencias en el funcionamiento de dichos dispositivos afectan al conjunto de los/as usuarios/as, comprometiendo la regularidad, continuidad y calidad del servicio.

En efecto, la interrupción reiterada y prolongada de los medios de elevación no solo configura una barrera de acceso para determinados colectivos, sino que también implica un deterioro en las condiciones generales de prestación del servicio público, en contradicción con los principios que lo rigen.

Con relación a la falta de respuesta por parte de la empresa Emova Movilidad S.A., en su carácter de concesionaria del servicio público de transporte subterráneo, debe destacarse que las requisitorias realizadas por esta Defensoría del Pueblo se efectúan en el marco de lo dispuesto por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En sentido coincidente resulta de aplicación lo dispuesto por los arts. 13 inc. b) y 23 de la Ley n° 3^[5] (según texto consolidado por Ley n° 6764) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que regula el funcionamiento de este Órgano Constitucional.

También, a lo estipulado en su art. 32, referido al deber que tienen todos los organismos, de dar respuesta y prestar colaboración con los requerimientos efectuados por esta Defensoría del Pueblo.

En consecuencia, la falta de respuesta a los requerimientos oportunamente cursados, configura un incumplimiento del deber de colaboración impuesto por la normativa vigente, obstaculizando el ejercicio de las funciones constitucionales de esta Defensoría del Pueblo.

III.- Conclusión

Del análisis efectuado se desprende que las reiteradas interrupciones en el funcionamiento de los medios de elevación en las estaciones involucradas resultan incompatibles con el marco normativo vigente en materia de accesibilidad, calidad del servicio y derechos de las personas usuarias.

En particular, la prolongada inoperatividad de ascensores y escaleras mecánicas configura una restricción al acceso al servicio de transporte subterráneo, afectando de manera directa a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, y vulnerando los principios de igualdad y accesibilidad.

Asimismo, dichas deficiencias impactan sobre el conjunto de los/as usuarios/as, al comprometer la regularidad, continuidad y eficiencia del servicio, en contradicción con los estándares exigidos por la Ley n° 4472 (según texto consolidado por Ley n° 6764) de esta Ciudad.

Cabe señalar que, esta Defensoría del Pueblo, desarrolla un monitoreo diario y sistemático del estado de funcionamiento de la totalidad de los mecanismos de elevación de las estaciones que componen la red, con carácter independiente de las actuaciones particulares en trámite. Del análisis desagregado de los treinta y tres (33) dispositivos involucrados, al día 24 de abril de 2026, surge la existencia de interrupciones reiteradas y prolongadas en el tiempo, que en algunos casos^[6] alcanzan períodos de inactividad superiores a setenta (70) días.

Este monitoreo sistemático evidencia que las fallas verificadas no constituyen hechos aislados, sino una situación de carácter sostenido y estructural, con impacto directo en la accesibilidad y en la calidad del servicio público.

En este sentido, si bien se ha indicado que el mantenimiento de tales dispositivos corresponde al concesionario, ello no exime ni limita la responsabilidad de garantizar una adecuada prestación del servicio, debiendo adoptarse todas las medidas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura involucrada.

La persistencia de fallas atribuibles a causas tales como filtraciones, deficiencias técnicas o hechos de vandalismo evidencia la insuficiencia de las acciones implementadas hasta el momento y la necesidad de adoptar medidas integrales, sostenidas y eficaces.

Cabe destacar que, la falta de disponibilidad de estos dispositivos no solo afecta la calidad del servicio, sino que puede implicar la exclusión de determinados/as usuarios/as del sistema de transporte, comprometiendo su autonomía, seguridad y participación social.

Por lo expuesto, se considera pertinente recomendar a las autoridades de las empresas SBASAU y de Emova Movilidad S.A., tener a bien arbitrar, con carácter urgente, las medidas necesarias a fin de garantizar el correcto funcionamiento, mantenimiento y disponibilidad continua de los medios de elevación en las estaciones señaladas; y asegurar condiciones adecuadas de accesibilidad, seguridad y calidad del servicio.

Al mismo tiempo, corresponde que este Órgano Constitucional se expida a fin de recordar a la concesionaria su deber legal de responder los requerimientos formulados por esta Defensoría del Pueblo y, al respecto, tenga a bien brindar la información oportunamente requerida.

Asimismo, se estima oportuno poner la presente Resolución en conocimiento de la Presidenta del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a efectos de tomar intervención en el marco de las misiones encomendadas mediante la Ley n° 210^[7] (según texto consolidado por Ley n° 6764) y lo dispuesto en la medida cautelar adoptada por la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso, Administrativo y Tributario del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[8], en lo relativo a la fiscalización del buen funcionamiento y mantenimiento de ascensores y escaleras mecánicas emplazadas en las estaciones del transporte subterráneo porteño.

Finalmente, y en virtud de las funciones que le fueran delegadas mediante la Ley n° 447^[9] (según texto consolidado por Ley n° 6764) de esta Ciudad, "*Ley Marco de Políticas para la Plena Participación e Integración de las Personas con Discapacidad*", corresponde poner la presente Resolución en conocimiento de la Presidenta de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los efectos que estime corresponder.

Por ello, y en uso de las facultades otorgadas por el art. 137^[10] de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6764) de esta Ciudad:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E :

1) Recomendar al Presidente de Subterráneos de Buenos Aires Sociedad Anónima Unipersonal, ingeniero Javier Ignacio Ibáñez, tener a bien, arbitrar -con carácter urgente- las medidas necesarias para garantizar el funcionamiento continuo de los medios de elevación de la red de subterráneos bajo su competencia, en cumplimiento de lo dispuesto por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad -aprobada mediante la Ley Nacional nº 26.378 y modificatorias-, las obligaciones emergentes de la Ley nº 4472 (según texto consolidado por Ley nº 6764) y normativa concordante en la materia; y asegurar condiciones efectivas de accesibilidad, seguridad y calidad del servicio.

2) Recomendar a el/la Presidente/a de la empresa Emova Movilidad S.A., con domicilio legal en la calle Bartolomé Mitre 3342 de esta Ciudad, tenga a bien, proceder a:

a) coordinar la ejecución de las obras destinadas a garantizar la accesibilidad física para personas con discapacidad y/o movilidad reducida, de conformidad con lo previsto por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad -aprobada mediante la Ley Nacional nº 26.378 y modificatorias- y las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión celebrado con la empresa Subterráneos de Buenos Aires Sociedad Anónima Unipersonal el día 16 de septiembre de 2021, en las estaciones señaladas por las reclamantes, señoras <DEN_1> -DNI nº <DNI_1> - y <DENUNCIANTE_2> -DNI nº <DNI_2> -;

b) tener en cuenta las obligaciones emergentes de los arts. 13 y 32 de la Ley nº 3 (según texto consolidado por Ley nº 6764), que establecen la obligación de prestar colaboración, con carácter preferente, a esta Defensoría del Pueblo en sus investigaciones y responder los requerimientos que se le efectúen en el plazo fijado por este Órgano Constitucional.

3) Poner la presente Resolución en conocimiento de la Presidenta del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, doctora María Eugenia Michielotto, a los efectos de tomar intervención en el marco de las misiones encomendadas mediante la Ley n° 210 (según texto consolidado por Ley n° 6764) y lo dispuesto en la medida cautelar adoptada por la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso, Administrativo y Tributario del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en lo relativo a la fiscalización del buen funcionamiento y mantenimiento de ascensores y escaleras mecánicas emplazadas en las estaciones del transporte subterráneo de la Ciudad.[\[11\]](#)

4) Poner la presente Resolución en conocimiento de la Presidenta de la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS), licenciada <PER_1> , a los efectos que estime corresponder.

5) Fijar en diez (10) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6764) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires[\[12\]](#).

6) Registrar, notificar, reservar en la Subdirección para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 442

CCO/JA/SDTT/DGDC

co/DCF/DGAL

gd/SDADA/DGAL

rb/MAER/DMESA

Notas

1. [^](#) Ley Nacional n° 26.378, sancionada el día 21 de mayo de 2008, promulgada con fecha 6 de junio de 2008 y publicada en el Boletín Oficial n° 31.422 del 9 de junio de 2008.
2. [^](#) Ley Nacional n° 22.431, publicada en el Boletín Oficial n° 24.632 del 20 de marzo de 1981.
3. [^](#) Ley n° 4472, sancionada el día 19 de diciembre de 2012, promulgada con fecha 26 de diciembre de 2012, y publicada en el Boletín Oficial n° 4.064 del 28 de diciembre de 2012.
4. [^](#) Ley n° 6764, sancionada el día 28 de noviembre de 2024, promulgada con fecha 17 de diciembre de 2024, y publicada en el Boletín Oficial n° 7.022 del 18 de diciembre de 2024.
5. [^](#) Ley n° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial n° 394 de fecha 27 de febrero de 1998.

<DIRECCION_1>

nros. 1 y 2 se encontraron fuera de servicio durante la totalidad del período relevado (75 días; 100%), en tanto la escalera mecánica n° 4 registró 73 días de inactividad (97,3%); mientras que, en la estación Callao de la Línea B, el ascensor n° 2 permaneció fuera de servicio durante 73 días (97,3%) y el ascensor n° 3 durante 72 días (95,9%). Datos considerados entre los treinta y tres (33) dispositivos involucrados por registrar los mayores niveles de inoperatividad.

7. [^](#) Ley n° 210, sancionada el día 29 de junio de 1999, promulgada con fecha 29 de julio de 1999, y publicada en el Boletín Oficial n° 752 del 10 de agosto de 1999.
8. [^](#) <LINK_1>
9. [^](#) Ley n° 447, sancionada el día 27 de julio de 2000, promulgada con fecha 31 de agosto de 2000, y publicada en el Boletín Oficial n° 1.022 del 7 de septiembre de 2000.
10. [^](#) "ARTICULO 137.- La Defensoría del Pueblo es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y esta Constitución, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos. Tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal. Puede requerir de las autoridades públicas en todos sus niveles la información necesaria para el mejor ejercicio de sus funciones sin que pueda oponérsele reserva alguna. Está a cargo de un Defensor o Defensora del Pueblo que es asistido por adjuntos cuyo número, áreas y funciones específicas y forma de designación son establecidas por la ley. Es designado por la Legislatura por el voto de las dos terceras

partes del total de sus miembros, en sesión especial y pública convocada al efecto. Debe reunir las condiciones establecidas para ser legislador y goza de iguales inmunidades y prerrogativas. Le alcanzan las inhabilidades e incompatibilidades de los jueces. Su mandato es de cinco años; puede ser designado en forma consecutiva por una sola vez, mediante el procedimiento señalado en el párrafo quinto. Sólo puede ser removido por juicio político. El Defensor del Pueblo vela por la defensa y protección de los derechos y garantías de los habitantes frente a hechos, actos u omisiones de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local".

11. [^](#) INC J-01-00074603-3/2016-2 FERNANDEZ, GUSTAVO DAMIAN Y OTROS CONTRA GCBA Y OTROS SOBRE INCIDENTE DE APELACION - AMPARO - USUARIOS Y CONSUMIDORES
12. [^](#) Ley nº 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".



María Rosa Muñós
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

MARIA ROSA MUIÑÓS
Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

María Rosa MUIÑÓS

Visados

2026/05/13 10:44:33 - <CORREO_1> - <PER_3> D'Andrea - abda /cof por ausencia de DMESA

2026/05/13 16:34:57 - mriganelli - <PER_4> - Directora General de Asuntos Legales



María Rosa Muñíos
Defensora del Pueblo
de la Ciudad Autónoma
de Buenos Aires

MARIA ROSA MUÑÓS
Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Maria Rosa MUÑÓS

Resolucion Nro: 313/26