



SECRETARÍA DE GOBIERNO	
RECIBIO: JUN	HORA: 12:13
REGISTRO N°	
FECHA DE ENTRADA	10/09/26
FECHA DE SALIDA	

NOTA EnCoSeP N°: 154/2026

Ref: Servicio Transporte Público de Pasajeros.

**A: SECRETARÍA DE GOBIERNO, MODERNIZACIÓN Y TRANSPARENCIA
(SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTE)**

Sr. Subsecretario Nicolás Stoyanoff

S. _____ / _____ D.-

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a Uds. en nuestro carácter de Directores del Ente de Control de los Servicios Públicos (ENCOSEP), en ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 3° inciso e) y 4° incisos b) y h) de la Ordenanza N° 13.189/17, y en nuestra condición de autoridad de control del servicio conforme el artículo 12 bis del Pliego de Bases y Condiciones aprobado por Ordenanza N° 17.335/25, incorporado al Contrato de Concesión suscripto el 4 de junio de 2026 entre la Municipalidad de Comodoro Rivadavia y GRUPO MR S.R.L.

En el marco del relevamiento de los reclamos de usuarios recibidos a través del Portal de Reclamos de ENCOSEP durante el proceso de recambio de operador, ponemos en su conocimiento las siguientes propuestas de mejora sobre el servicio de transporte urbano y suburbano de pasajeros, elaboradas sobre la base de dichos reclamos y cuyo detalle pormenorizado se acompaña como Anexo I.

I. Puntos

1. Frecuencia. Hemos recibido numerosos reclamos por falta de unidades circulando en los horarios indicados, con demoras que van de los 45 minutos a una hora y media. Consideramos necesario aumentar la frecuencia de los colectivos en los horarios de mayor demanda, de modo que la espera no supere los 30 minutos, y asegurar el cumplimiento de los horarios mediante fiscalizaciones periódicas. Solicitamos focalizar el refuerzo de flota en los horarios pico y garantizar especialmente: que el primer servicio de la madrugada parta desde los puntos de referencia de cada recorrido; el cumplimiento del horario de finalización de los recorridos; y los horarios de



cambio de turno escolar del mediodía y de la tarde. En zona norte, en particular, solicitamos asegurar que los servicios partan efectivamente de esa zona en los horarios previstos. Asimismo, respecto de la Línea 9, solicitamos asegurar que su recorrido finalice en el horario indicado los días hábiles, sábados, domingos y feriados, verificando el impacto que el cambio de operador tuvo sobre los usuarios que la tomaban regularmente en esos días.

2. Señalización de paradas y líneas. Los usuarios reportan de manera reiterada desconocimiento de los cambios de recorrido y de los puntos de ascenso de cada línea, lo que hace necesaria una comunicación general y contundente de dichos cambios. Sugerimos realizar una conferencia de prensa con réplica en todas las redes sociales, explicando el recorrido de cada línea, y publicar en YouTube u otras plataformas el mapa de cada una. Solicitamos a la prestadora la señalización gráfica en cada parada del punto de partida, las paradas intermedias (por calle) y el destino final, así como la provisión de códigos QR, folletería y horarios que permitan al usuario fotografiarlos en el momento.

Es central reforzar la señalización física de las paradas: buena parte de los inconvenientes reportados consiste en que el usuario no sabe dónde debe esperar, y en numerosas quejas por colectivos que no levantaron pasajeros pese a estar en la parada. Solicitamos también que la aplicación (de sol bus y mcr) incorpore las funciones “¿dónde estoy?” y “¿a dónde voy?”, para que el usuario pueda identificar la parada más cercana y la línea más conveniente según su destino. Recomendamos elevar esta información (listado de líneas, horarios, códigos QR y sitios web) al Ministerio de Educación de la Provincia, Universidad, a los principales sindicatos, cámaras empresariales, hospitales y demás lugares públicos. Finalmente, solicitamos retirar o pintar la cartelería de las paradas que ya no son servidas por ninguna línea, para evitar que el usuario espere en un punto donde el colectivo no va a pasar.

3. Fallas en las aplicaciones web Sol Bus / MCR. Los usuarios reportan que no hay consistencia entre la información publicada en la página de Sol Bus y la del Municipio de Comodoro Rivadavia (MCR), y que la página de Sol Bus estuvo fuera de funcionamiento por más de 72 horas. Proponemos que el sistema permita alertar oportunamente la falta de funcionamiento de la



aplicación, y que se informe con claridad a qué área de sistemas de la prestadora deben dirigirse los reclamos por caídas del servicio. Se solicita publicar por cada línea, los horarios de las líneas, en ambas paginas.

4. Conducta de los choferes. Hemos recibido denuncias, a través de nuestro portal, de choferes que no cumplieron el recorrido asignado, no levantaron usuarios en las paradas y no encendieron los carteles indicadores de línea. El Ente realizó fiscalizaciones en diversas líneas y pudo confirmar estas situaciones. Proponemos realizar fiscalizaciones permanentes sobre el cumplimiento de la señalización y de la geolocalización de las unidades. Además se recibieron reclamos por whatsapp de choferes que no dejan descender a los adultos mayores y personas con movilidad reducida por la puerta delantera, por lo cual se adjunta nota de reclamo recibida.

Reclamos puntuales a ajustar según demanda

5. Interrupción de servicio en Malvinas Argentinas, Tres Pinos y Cordón Forestal. Hemos recibido numerosos reclamos de esta zona, correspondiente a las fracciones 14 y 15, por la interrupción o la reducción severa del servicio. Solicitamos que se informe la causal: si el servicio sufrió una modificación de recorrido, o si el estado de las calles impide actualmente la accesibilidad.

6. Escuela N.º 1, Escuela de Arte y Hospital Regional. Se denuncia que los colectivos dejaron de contar con parada en estos tres puntos. Solicitamos que se comunique qué líneas pasan actualmente por la Escuela N.º 1, la Escuela de Arte y el Hospital Regional.

7. Avenida Tehuelche. Se denuncia que los colectivos dejaron de circular por esta avenida; entendemos que era la Línea 8 la que transitaba por allí. Solicitamos reforzar la comunicación al respecto, analizar la necesidad real de la demanda de que las líneas circulen por la Av. Tehuelche, comunicar qué líneas pasan actualmente por la zona y prever si se requieren cambios de recorrido.

8. Líneas 1, 2, 9 y 12. Solicitamos informar dónde inician actualmente estas cuatro líneas, y qué líneas alternativas podrían satisfacer la demanda de los usuarios que utilizaban sus puntos de partida anteriores.



9. Bella Vista. Hemos recibido numerosas consultas sobre este barrio. Solicitamos reforzar la comunicación e indicar qué colectivos pasan por Bella Vista y en qué horarios.

10. Universidad y Hospital Alvear. Solicitamos informar qué líneas llegan actualmente a la Universidad y al Hospital Alvear.

11. Boleto combinado. Solicitamos se informe la fecha prevista para la puesta en funcionamiento del boleto combinado entre líneas, y que dicha fecha sea comunicada oportunamente a los usuarios.

II. Otras cuestiones relevadas

Seguridad en Pellegrini y Gil Álvarez — Consorcio Torraca. Se nos hizo llegar un reclamo formal del Consorcio Torraca Pellegrini por el riesgo que genera la gran cantidad de paradas ubicadas sobre esa vereda, frente a la cochera del edificio. Anteriormente solo detenía allí el servicio expreso a Rada Tilly; actualmente paran todas las líneas. Solicitamos evaluar una redistribución de esas paradas que preserve la seguridad del ingreso vehicular al edificio. Al cual se adjunta nota respective.

Escuela Perito Moreno — sin servicio nocturno. La dirección del establecimiento se encuentra formalizando una nota, dado que los alumnos quedaron sin colectivos disponibles en el horario nocturno.

Centros de transferencia. Solicitamos revisar el centro de transferencia actualmente ubicado en el Pasaje Gil Álvarez, dado que los choferes no cuentan allí con casilla de descanso, baño ni condiciones fisiológicas mínimas. Proponemos evaluar como base operativa de zona norte el estacionamiento del predio ferial, dotándolo de casillas, baños y lugar de descanso para los choferes de esa zona. Proponemos asimismo evaluar el intercambio de unidades entre zona norte y zona sur en un punto único de la ciudad —como ocurría anteriormente en Ducos—, de modo que el usuario pueda bajar de una unidad de zona sur y subir a una de zona norte sin necesidad de caminar largas distancias.

Informes de seguimiento. Solicitamos que la Subsecretaría a su cargo informe periódicamente a este Ente las acciones correctivas adoptadas



respecto de cada uno de los puntos señalados, y los cambios efectivamente implementados.

Sin otro particular, saludamos a Ud. muy atentamente.

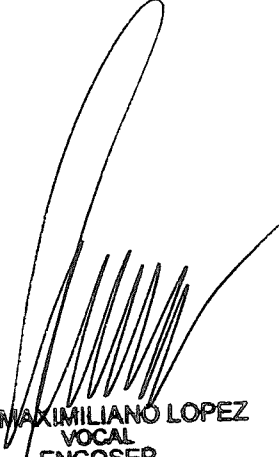
Comodoro Rivadavia, 10 de Agosto de 2026.-



Dr. CRISTIAN SERDEIRO
PRESIDENTE
ENCOSEP
Municipalidad de Comodoro Rivadavia



Sr. Abog. EZEQUIEL GARCIA
VICEPRESIDENTE
ENCOSEP
Municipalidad de Comodoro Rivadavia



Arq. MAXIMILIANO LOPEZ
VOCAL
ENCOSEP
Municipalidad de Comodoro Rivadavia