

RESOLUCION N° 3761

Mendoza, 03 DIC 2025

VISTO el expediente electrónico EX-2025-09211256- -GDEMZA-EMOP en que se analiza la Ley Provincial N° 9086, que regula el funcionamiento de las plataformas electrónicas de transporte en la Provincia de Mendoza, y la Ley 7412 que determina el control sobre los servicios de transporte, y

CONSIDERANDO:

Que, es fundamental lograr un desempeño óptimo, eficiente y eficaz de la actividad administrativa y garantizar el derecho de los particulares en la prestación del servicio de transporte de pasajeros por plataformas electrónicas.

Que el artículo 60 inciso h) de la Ley N° 9086 impone a las plataformas electrónicas la obligación de constituir domicilio físico y domicilio electrónico dentro de la Provincia de Mendoza, con el objeto de garantizar la correcta comunicación con la autoridad de aplicación.

Que, asimismo, la adecuada atención de los reclamos y consultas efectuadas por los permisionarios reviste carácter esencial para asegurar el correcto desenvolvimiento del sistema regulado por la Ley 9086.

Que, por su parte, es función y obligación del E.Mo.P. el control del cumplimiento de la legislación y obligaciones establecidas en ella, en relación a todos los permisionarios, concesionarios y/o licenciarios de los servicios de transporte de pasajeros.

Que, en la actualidad, para lograr el efectivo y adecuado control establecido, es necesario contar con un canal seguro y directo de comunicación con las E.R.T., como se ha hecho ya con el resto de los permisionarios de los restantes servicios.

Que, por otro lado, el EMOP ha debido asumir, en la práctica, tareas impropias al rol de ente regulador y de supervisión, debido a la falta de canales de atención accesibles y eficaces por parte de algunas plataformas electrónicas, recibiendo diariamente numerosos planteos de permisionarios por la omisión de contestación de reclamos, ausencia de respuesta o falta de información sobre sus situaciones particulares.

Que resulta necesario exigir, con carácter obligatorio, que las plataformas electrónicas habilitadas dispongan de un número de teléfono y una casilla de correo electrónico específicos para la atención de reclamos, que funcionen de manera adecuada y oportuna, evitando así que el EMOP deba absorber funciones que corresponden a las empresas prestatarias del servicio y garantizando la debida atención a los particulares.

Que la existencia de canales de atención accesibles y eficientes contribuye a la transparencia, regularidad y eficacia del servicio, y constituye una obligación derivada del principio de colaboración con la autoridad de aplicación y del adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

Lucas A. Quesada
DIRECTOR
EMOP

Dra. Agustina Mayer
Vicepresidenta
Ente de la Movilidad Provincial

1	2	3
		
SUMARIO		
SUMARIO		



MENDOZA
GOBIERNO

EMOP
Ente de la Movilidad Provincial

EX-2025-09211256- -GDEMZA-EMOP

RESOLUCIÓN N° 3761

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por la Ley N° 9086, arts. 7,9, 10, 22 y cc. de la ley 7412, y las normativas reglamentarias,

**EL DIRECTORIO DEL ENTE DE MOVILIDAD PROVINCIAL:
RESUELVE:**

Artículo 1°- Dispóngase que todas las plataformas electrónicas comprendidas en la Ley Provincial N° 9086 deberán constituir domicilio físico y domicilio electrónico en la Provincia de Mendoza, conforme lo exige el artículo 60 inciso h) de la mencionada norma ante el Ente de la Movilidad Provincial. Dicho domicilio perdurará hasta que sea sustituido por otro y debidamente notificado a esta entidad.

Artículo 2°- Las plataformas electrónicas deberán informar al EMOP, mediante los canales formales disponibles, los domicilios constituidos según el artículo precedente, dentro del plazo de 5 días en el correo mesadeentrada@emop.com.ar.

Artículo 3°- Establézcase que todas las plataformas electrónicas acreditadas por la Autoridad de Aplicación, deberán disponer de un número de teléfono y un correo electrónico oficiales, para la atención de reclamos y consultas de permisionarios, los que deberán encontrarse operativos de manera continua y garantizar respuesta en un plazo razonable.

Artículo 4°- Las plataformas deberán remitir al EMOP los datos del teléfono y correo electrónico mencionados en el artículo anterior en el plazo de 5 días, así como informar cualquier modificación de dichos datos dentro de las 48 horas de producida.

Artículo 5°- En caso de que una plataforma electrónica no constituya o no informe su domicilio físico o electrónico en la Provincia de Mendoza, el EMOP procederá a realizar las notificaciones a través del domicilio fiscal electrónico registrado ante la Administración Tributaria Mendoza (A.T.M.), considerándose tales notificaciones como plenamente válidas a todos los efectos administrativos y legales.

Artículo 6°- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 3° y 4°, será pasible de la aplicación de las sanciones determinadas en la ley 9086, modificatorias y concordantes, y las que en el futuro se establezcan, a cargo del E.Mo.P.

Artículo 7°- Instrúyase a las áreas competentes del EMOP para implementar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de la presente resolución.

Artículo 8°- Regístrese, notifíquese, publíquese, comuníquese y archívese.

Lucas A. Quesada
DIRECTOR
EMOP

Notificado por
Correo Electrónico
EMOP

Dra. Agustina Mayer
Vicepresidente
Ente de la Movilidad Provincial

EMOP
SUMARIO
SUMARIO
SE SECRETARÍA

Miguel Hidalgo Calabria
Jefe de Notificaciones
EMOP

NO-2025-09704940-GDEMZA-EMOP
Pasaje Villalonga 1650 - Mendoza - Capital - CP M5500
Teléfono: 0261 - 4637522 emop.com.ar