



# **JORNADA DE TRABAJO**

## **CALIDAD EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

**REALIZADO EN EL  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE  
DEL PARTIDO DE GRAL. PUEYRREDON  
23/2/17**

**SUMARIO**

1. Apertura de la Jornada
2. Palabras del concejal Daniel Rodríguez
3. Desarrollo de la Jornada

- 1 -

**APERTURA DE LA JORNADA**

*-En la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredon, a los veintitrés días del mes de febrero de dos mil diecisiete, reunidos en el recinto de sesiones del Honorable Concejo Deliberante y siendo las 12:16p, dice*

**Sr. Locutor:** Muy buenos días para todos, bienvenidos, muchas gracias por acompañarnos en este recinto de sesiones del HCD de la Municipalidad de General Pueyrredon, para lo que será el marco de esta Jornada de Trabajo sobre la calidad en la defensa de los derechos de usuarios y consumidores. La premisa es presentar para el debate el proyecto de creación del Consejo de Derechos del Usuario y del Consumidor de la Municipalidad de General Pueyrredon. Se encuentran presentes autoridades del Ejecutivo Municipal; también representantes de las universidades privadas y públicas; legisladores provinciales y nacionales; funcionarios del Poder Judicial; por supuesto también concejales que irán participando del desarrollo de esta actividad en tanto y en cuanto el desarrollo de las Comisiones les permita ir acercándose y pudiendo participar de la misma; de la Defensoría del Pueblo local; de la Defensoría del Pueblo de la provincia; la Dirección de Defensa del Consumidor del Municipio de General Pueyrredon; Tribunales de Faltas especializados; colegios profesionales; sociedades de fomento; representantes de distintas ONGs; también autoridades gremiales y sindicales y de la CGT de Mar del Plata; todos han sido convocados precisamente para que puedan ser oídas sus voces y en definitiva aportar a este proyecto. En principio a todos muy buenos días, y vamos a invitar al concejal Daniel Rodríguez para que formalmente podamos dar inicio al desarrollo de esta Jornada.

- 2 -

**PALABRAS DEL SEÑOR CONCEJAL DANIEL RODRÍGUEZ**

**Sr. Rodríguez:** Buenos días a todos, bienvenidos. No quiero dejar de mencionar algunas cuestiones que son importantes, trascendentes y que de alguna manera hacen al fondo de una cuestión que tiene suma importancia y sobre todo en el tema de los últimos años diría yo. El rol que ha adquirido el ciudadano como usuario, como cliente, como derecho propio a determinadas cuestiones, y que irrumpe con mucha fuerza en la sociedad. Ese es un hecho para mí saludable, que quizás desde el punto de vista ideológico algunos por lo menos en mi caracterización política lo tenía incorporado desde siempre, que es la participación del ciudadano organizadamente en las cuestiones de todos los días, pero que indudablemente en los últimos años se ha incorporado como un actor importante en las decisiones de la sociedad. Me parece importante que en una Jornada de estas características se ponga manifiesto justamente esto, porque no sólo estamos quienes de alguna manera expresamos -en mi caso- lo legislativo, hay gente del Ejecutivo, el propio Estado que participa, puede ser nacional, provincial o municipal, pero fundamentalmente hay organizaciones de ciudadanos, organizaciones que aportan con su solidaridad su organización, su visión, lo que me parece que es muy importante en las decisiones definitivas de una sociedad. Así que celebro que esto sea así. En ese marco, tanto la Defensoría del Pueblo, tanto Sergio a través de su institución, aportaron una propuesta, un proyecto de Ordenanza, que vi con suma utilidad para poder llevar adelante en la ciudad de Mar del Plata, y que dio vida a esta convocatoria de una audiencia, para que de alguna manera debatamos, nos involucremos, aportemos y enriquezcamos el proyecto. Se trata ni más ni menos que la participación del usuario activa en sus problemas de los servicios públicos, en todos los que imaginemos, con muchas experiencias que se han tenido en otras ciudades que alguna de ellas puede ser expuesta hoy, y que me parece que le pueden dar a Mar del Plata una visualización de la participación ciudadana activa y concreta. Si discutimos tarifas nada más, podemos discutir si la gente paga mucho o poco, paga lo justo o lo injusto, pero si encima de eso además de la tarifa (que quizás pueda ser injusta) tiene un servicio invisible, malo, casi despótico en algunas empresas, tenemos un doble problema. Entonces me parece que es una gran oportunidad para que organizadamente como sociedad desde el Estado, desde el Ejecutivo, desde el Legislativo, y desde lo fundamental para mí que son las organizaciones que en mi espacio político diríamos "libres del pueblo", trabajemos en el sentido de encontrar las soluciones a la vida comunitaria, podamos llevar adelante este proyecto. Así que bienvenidos todos, espero que -siempre lo decimos y tratamos de que sea así- no quede esto en el esfuerzo de querer empezar y no termine, la idea es que empiece, que se siga, que se consolide y que Mar del Plata empiece a tener un lugar a partir de este momento organizado para poder desarrollar este tema. Gracias a todos.

- 3 -

**DESARROLLO DE LA JORNADA**

**Sr. Locutor:** Vamos a hacer oportuna esta ocasión para agradecer las presencias de los concejales Balut Tarifa Arenas y Patricia Serventich, bienvenidos a ambos. A continuación vamos a invitar al doctor Sergio Proceri de la Asociación de Consumidores Argentinos, autores del proyecto de creación del Consejo de Derechos del Usuario y del Consumidor de la Municipalidad, para presentar ante este Concejo y en esta Jornada este proyecto. Buenos días.

**Sr. Proceri:** Buenos días a todos, en principio agradecer a todos los que hoy están involucrados desde cuando nosotros pensamos esto, Fernando Mumare desde el Tribunal de Faltas, Verónica Tambascia de la Oficina del Consumidor, y las demás organizaciones que hoy están presentes, y especialmente a Javier Liaño del ente de la ciudad de Buenos Aires y agradecer especialmente a ellos y a todos los que están hoy acá porque de alguna manera vamos a tratar de trabajar esto en forma participativa, conjunta. De alguna manera todos trabajamos y nos conocemos pero no hay una institución que nos unifique, así que la idea que nosotros tomamos en cuenta junto con el Defensor del Pueblo Fernando Cuesta, y con las otras dos personas que componen la Defensoría, es poder trabajar todos juntos y a su vez con una mirada de lo que son los derechos del consumidor y que supere lo que veníamos discutiendo. Esto que decía Daniel recién, nosotros todas estas semanas y todo el año pasado también, veníamos discutiendo las tarifas, si son justas, si son caras, si son baratas, ayer tuvimos acá una jornada con todas las organizaciones de los trabajadores, con las sociedades de fomento, donde se plantea qué va a pasar con las tarifas de los servicios públicos. Nosotros en eso queremos exponer esa discusión también, pero nos parece también que hay una discusión previa: ¿qué entendemos por servicios públicos?, ¿cómo los conceptuamos?, ¿qué es importante también tener en cuenta a la hora de pensar qué es un servicio público? Y no estar discutiendo siempre si son caros, si son baratos, si los podemos pagar o no. Hay mucho material para trabajar con eso, hay en todo el mundo y a nivel nacional -como ahora nos va a contar también la gente del ente- situaciones pensadas para discutir de otra manera cómo son los servicios; no es solamente la discusión de los costos empresariales, hay una discusión de la mirada de los consumidores, que es lo que nosotros de alguna manera estamos proponiendo acá, y queremos correr el eje de la discusión. El proyecto cae en un momento justo porque todos venimos discutiendo ya con una agenda que no es la nuestra, no es la discusión exclusivamente de la tarifa; la agenda nuestra es poder discutir los servicios públicos como un derecho humano, como un derecho esencial, seguir entendiendo que son no solamente una cuestión legal, no es un derecho humano porque sí, sino porque es el acceso que hoy se tiene en cuenta para tener un nivel de calidad de vida mucho más elevada. Cualquier índice de desarrollo humano que se tome a nivel mundial tiene en cuenta si se tiene o no acceso a los servicios y si se los puede pagar o no, y si estos servicios son razonables para la calidad de vida que se necesita. Entonces no puede dejarse exclusivamente librado al mercado con esto, creo que el proyecto tiene esta intención, seguramente va a haber muchas cosas para mejorar, la intención es también que el proyecto no sea solamente participativo como Ordenanza, sino que también sea participativo en su concepción, o sea, todos podemos aportar. Lo que hicimos acá con la Defensoría del Pueblo fue poner lo que nosotros entendemos que debería hacerse, pero lo que queremos es abrir seguramente a través de los concejales, pero la intención nuestra es que se debata públicamente, que todos podamos aportar, que todos podamos mejorar, en todo lo que tiene que ver con el texto, desde su concepción, hasta la integración, hasta los objetivos. Yendo al proyecto en sí -si bien les vamos a acercar a todos para que puedan opinar- yo traje un powerpoint que les mostraremos. Esto es un poco lo que yo hoy estaba comentado, nos parece que hay dos concepciones de servicios públicos. Si se toma como un producto de mercado, es la discusión que estamos teniendo todo este tiempo, si es un producto, si es una mercancía, si es solamente los servicios públicos y lo hemos visto en los discursos que se compara con celulares, que se compara con el cable, si partimos de esa concepción obviamente los precios están atados a lo que diga el mercado y lo que dice el mismo es justamente cuáles son sus costos, cuáles son sus rentabilidades, entonces pasamos a discutir eso. Esto es lo que venimos discutiendo desde el año pasado, el precio en gas de boca de pozo, si es el gas, si es la energía es exactamente lo mismo, y nos olvidamos de poder discutir si es accesible o no. Otra de las concepciones que cuando se toma como producto de mercado, no hay política de accesibilidad, se plantea la rentabilidad, si un lugar no es rentable que acceda el gas o no es rentable llegar con la electricidad o no es rentable que pase el colectivo. Seguramente no va a estar en la agenda, esto será una agenda de la política y tendrá que instalársela, pero si lo concebimos como un producto de mercado, dicen “no, es inviable, porque la verdad que es muy caro”, y esa gente que se dedique a conseguir ya sea el gas, el agua, de otra manera. La discusión justamente ayer pasó por mucha gente que había quedado afuera de los amparos y que tiene que acceder a la garrafa, entonces esa gente ni siquiera tiene la opción de poder recurrir a un amparo y está pagando un servicio carísimo y sujeto a lo que le dice el mercado. La otra concepción que es la que nosotros tratamos de entender y tratamos de que se instale esto, porque si no -el discurso hoy parece ser que pasa solamente por la concepción de un producto de mercado- es que los servicios son derechos y estos derechos están atados a los medios necesarios para acceder a los niveles de desarrollo humano, no tienen ningún sentido que el Estado determine cuáles son los servicios públicos si después no va a poder controlar o no va a poder fijar cuáles son las prioridades. Obviamente en este esquema, en esta otra concepción de servicios públicos, la tarifa tiene que estar regulada, tiene que estar atada, a las concepciones que el Estado pone, a las prioridades que el Estado pone, y las mismas tienen que ser justamente que sean accesibles y universales. Todos los servicios básicos y todos los servicios esenciales -y lo dijo la Corte en el último fallo del gas- están atados a la vivienda digna; no hay vivienda digna que es una premisa básica del Estado de garantizar, no hay vivienda digna si no hay un acceso a los servicios que sea público y que sea realmente accesible tanto desde poder llegar como de poder pagar, y que sea universal, llegar a la mayor cantidad de gente posible. Cuanto menos servicios tenemos, obviamente menor calidad de vida tenemos, menor desarrollo humano tenemos, y los índices que tienen que ver con todo eso, obviamente van a estar muy por debajo de lo que están hoy. En este sentido también vemos que a cada concepción responde un rol del Estado, si lo tomamos como un producto de mercado, el Estado cambia totalmente la actitud, si es un producto de mercado, es solamente un garantizador y un regulador de la empresa, es lo que vimos en las audiencias que se lograron hacer después de los amparos, que en la mayoría se planteaba cuáles eran los costos de las empresas. Solamente decían “bueno, esto sale generarlos, esto sale transportarlo y esto sale que llegue a tu casa el gas, vas a tener que pagar por esto”; no había ninguna mirada hacia el consumidor. Existe la tarifa social, pero a los niveles que tenemos hoy tanto de costos como de los servicios, la forma en la que hoy se están prestando, la verdad que no está pensado esto otro y en ningún momento -y esto lo marcamos los que fuimos a las audiencias- esto se informó, las inversiones en ningún momento dicen si va a haber más gente que va a acceder a los servicios, solamente dicen cuáles son sus costos y qué es lo que

quieren cobrar. Esto hace a las dos contracasas y es de donde queremos partir. Siempre queremos tener claro esto, hacia dónde vamos, cuál es el concepto que tenemos nosotros de servicios públicos. Obviamente dentro de la mirada de un producto, la regulación no es tanto en la calidad y es un poco también a lo que queremos apuntar con este proyecto, que no se controle solamente si se cumple o no el contrato, queremos ver la calidad, queremos ver si el servicio que el Estado pensó está llegando a la gente, si el servicio que se está dando es realmente lo que las personas y lo que la gente está necesitando, si se llega con la medida, con la justeza, con el precio que se pensó. Eso sería la contracasas de una regulación que sólo constata si se cumple o no el pliego, si se paga el canon, y si se cumplen las dos o tres condiciones que están ahí. Lo que sigue obviamente es el control administrativo, si hay una falta, si incumple, se lo sanciona o no de acuerdo al contrato, hay instancias administrativas. La otra mirada, tomar al servicio como derecho, acá debe haber un rol activo del Estado, el mismo tiene que directamente fijar cuáles son esos servicios, tienen que ser accesibles, universales, e intervenir en todo el proceso, en pensar qué tipo de servicios queremos, esa forma de pensar los servicios tiene que ser participativa, tenemos que estar todos los actores, tienen que estar las sociedades de fomento en el caso de acá de Mar del Plata, tienen que estar todas aquellas personas que van a terminar accediendo al servicio y que van a hacer uso del mismo, eso en la planificación. Después todo lo que tiene que ver con su aplicación, es decir, una vez que el servicio esté funcionando, bueno, controlar cómo está funcionando, se cumple con las prestaciones, se cumple con la tarea, y salir exclusivamente de la discusión de la tarifa, que es lo último. Una vez que nos pongamos de acuerdo en todo esto, qué tipo de servicios queremos, cómo los queremos, cómo tienen que funcionar, cómo son accesibles, ahí veremos cuánto sale y si el precio es justo o no. A veces discutimos el precio por algo que no nos sirve y estamos pagando algo caro que encima ni siquiera cumple los objetivos. Esto un poco para contar de dónde partimos nosotros y también para poner el eje en dónde nos paramos nosotros en toda la discusión que hoy está teniendo. Creemos que toda esta discusión de tarifas que estamos teniendo este año, justamente está poniendo -más allá de los precios, de los valores- en juego la concepción del servicio público como un servicio para las personas y el Estado jugando ese rol como un actor principal. Obviamente a nosotros nos gustaría poder tener un ente en la ciudad como hay en Buenos Aires -ahora los vamos a escuchar- que trabaje coordinadamente con distintos actores, con todos los actores políticos, con los sectores sociales, y ya esté trabajando en esto, pero creemos que para llegar a eso también hay que hacer un trabajo previo y este Consejo viene -por lo menos en lo que nosotros entendemos- a proponer esto, por eso los objetivos tienen que ver con eso. Es proponer, diseñar y recomendar modalidades de servicios públicos, es la misma composición que después vamos a ver, están todos los actores que en la ciudad trabajan en los servicios y controlando, aplicando sanciones y también pensándolos. Entonces, lo que queremos es juntar todo esto, coordinarlo, compartir información y poder tener insumos para poder pensar esto. A partir de acá hacer recomendaciones y que la Municipalidad tenga dentro de sus insumos toda esta información en forma ordenada y orgánica. Después, conocer y organizar los efectos de la fijación de tarifas y las bases de cálculos. Esto es lo que decíamos antes, primero pensar los servicios y después fijar la tarifa en base a lo que nosotros entendemos que deberían ser los servicios, evaluar, informar y denunciar a partir de los organismos que ya existen. La idea en esto -también quiero ser claro- no es crear un organismo nuevo, no es crear algo que se superponga; al revés, es coordinar, en Mar del Plata está la Oficina del Consumidor, está la Defensoría del Pueblo, están las oficinas de Defensa al Consumidor, están los entes reguladores, está la justicia, o sea que ya somos bastantes y todos estos lugares uno puede acudir y denunciar lo mismo, y a veces la tarea de coordinación se da porque nos conocemos y porque trabajamos todos, pero sería bueno que haya institucionalmente algo que nos junte, que podamos charlar, que podamos coordinar. Creo que Mar del Plata ha tenido una buena experiencia en esto en el tema del gas, ha sido pionera en los amparos, tanto acá Gerónimo como Marisa como la Defensoría, han iniciado esto, el argumento que ellos usaron para parar otros tarifazos fue el que paró el tarifazo a nivel nacional, así que creemos que en esto podemos ser una especie de modelo para otras ciudades de la provincia. Sigo con los objetivos que tiene este Consejo, que son crear un sistema de información, proponer y desarrollar normas, seguramente en el transcurso del funcionamiento de este Consejo, van a surgir intereses y van a surgir cosas a cubrir que hoy no están en las normas o con normas que hay que mejorar, esto sería también otros de los objetivos. Y después establecer mecanismos para la resolución de quejas; existen hoy muchos organismos, ver cómo los podemos coordinar, cómo podemos trabajar en esto. Asistir al D.E. y elevar anualmente al mismo un informe. Cuando hablamos de servicios incluidos y como estamos pensándolo desde la Municipalidad de General Pueyrredon, tenemos determinadas competencias en los Municipios, y fíjense acá que cuando decimos "servicios públicos" no solamente tomamos los mismos presta la Municipalidad o aquellos que concesiona, también aquellos que controla, porque hacen también a la calidad de vida y hacen a cómo el Estado debe entenderlos. Transporte Público de Pasajeros, Alumbrado Público, Higiene Urbana, Estacionamiento, Conservación y Mantenimiento Vial, Transporte, Tratamiento y Almacenamiento de Residuos Peligrosos, Televisión por Cable (ésto último no tanto en los costos que hay si no tenemos facultades para fijarlos, pero sí en cuanto a los cableados y en cuanto a los servicios que se dan). Acá hay servicios públicos que son del ámbito del Municipio y acá es donde también exponemos el tema de la colisión de competencias. Puede pasar que uno va a denunciar a la UMIC y la misma es competente para entender, la justicia también es competente para entender en el tema de los servicios públicos y los entes también. Es decir, puede tener tres resoluciones diferentes en los tres lugares, si los podemos coordinar y podemos trabajar juntos, muchísimo mejor y vamos a tener una política unificada en esto. Servicios de transporte escolar, la concepción de los espacios públicos de playa, donde vemos el conflicto que ha pasado todo este tiempo con el tema de las playas públicas, creo que también ahí hay que tener una mirada no solamente del negocio que significa para Mar del Plata el turismo, sino también de poder acceder a una playa pública. Esta es la composición, esto es cómo pensamos nosotros, seguramente acá puede haber cambios, seguramente nos hemos olvidado de alguien, pero tratamos de tomar algunas experiencias de otros lugares y las trasladamos a General Pueyrredon. Los representantes están ahí, el Concejo Deliberante, las oficinas de Defensa al Consumidor, la OMIC que es la Oficina de Defensa del Consumidor Municipal, la Defensoría del Pueblo Municipal, el Tribunal de Faltas Municipal que es uno de los pocos tribunales que existe en la provincia

especializados y tenemos la suerte en Mar del Plata de poder contar con eso, y un representante del Programa para la Protección de Usuarios y Consumidores, que es un programa a nivel local que interactúa la justicia federal con la justicia provincial y los jueces de falta. Es importante también porque ahí coordinamos todo lo que es el Poder Judicial que es el que aplica las sanciones. Por otro lado también se piensa dentro de esta misma composición del Consejo poder convocar a la universidad, a las centrales gremiales, sociedades de fomento, la Defensoría del Pueblo provincial que tiene una delegación acá en Mar del Plata, los colegios profesionales, las cámaras empresariales, y todas las otras organizaciones. La intención sería funcionar orgánicamente con estos primeros que funcionan pero que todo el tiempo esté en contacto con los demás organismos, puede alguno de los que estén abajo incorporarse también. Otra de las ideas del proyecto es que todos participen y colaboren, si hay una idea mejor se suma. Esto es más o menos la idea, hay otras cuestiones que están en el proyecto, nosotros lo estamos repartiendo ahora, esto como decía esperemos que sea una plataforma para ir trabajando, para ir juntando la información, esperemos que los actores que están involucrados y que nosotros de alguna manera los pusimos ahí y en algunos casos los consultamos y en otros no, estén contentos con estar acá, con formar parte. Voy a dejarle la palabra al Defensor que es también coautor del proyecto, y fundamentalmente esto, empezar a dar buenas noticias con el tema de los servicios públicos, los servicios privados, hay una agenda que no es la que nosotros estamos convencidos, estamos teniendo mucha exposición pública en estos días, las organizaciones de Defensa al Consumidor y todos, pero por algo que no es lo que nos gusta. Para comentar, el 15 de marzo es el Día Internacional del Consumidor, y en Argentina se está organizando un ruido por el tema tarifas, a nivel internacional se está trabajando sobre la accesibilidad a las redes, a internet, y la seguridad en lo que es compras por internet y todo lo que es usuarios de home banking, esto para dar el contraste de en lo que de repente se transformó nuestra agenda y lo que la agenda internacional hoy está marcando. Nos invitan a participar del G-20 en Alemania con esta agenda, con la de la accesibilidad digital, y nosotros les decimos que estamos complicados porque no podemos pagar ni la luz. Entonces me parece que salir de esta discusión es también una forma de frenar las tarifas y empezar a discutir los servicios públicos como estos y evitar caer solamente en si podemos pagar o no. Muchas gracias por escucharme.

**Sr. Cuesta:** Mi nombre es Fernando Cuesta, de la Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de General Pueyrredon, me acompañan mis dos compañeros Defensores, porque la participación aquí es de todos. Primero, brevemente la verdad que saludar y agradecer fundamentalmente a las organizaciones de Defensa al Consumidor. Quiero resaltar también la presencia de la CGT de Mar del Plata, ayer ha habido una intensa jornada aquí que tiene que ver con lo político y tiene que ver con ir conformando una multiseccional en contra de los tarifazos, pero acá nos vamos a referir no tanto a lo político sino a la cuestión más institucional. También en un especial saludo quiero compartir con ustedes que está una querida compañera acá, que es Patricia Vaca Narvaja, de amplia experiencia en este tema, y que la ha traído nuestra compañera Adela Segarra. Acá queremos reflejar el espíritu que ya existe en Mar del Plata, entre todas las organizaciones de defensa de los derechos de usuarios y consumidores, en el 2008 se hizo un primer recurso de amparo de la Defensoría del Pueblo donde también participaron distintas organizaciones, y en particular la Liga de Amas de Casa, aquí presente. Y en el 2014 que ya estamos nosotros, allí la figura legal fue a Cuba, que está presente aquí Gerónimo, y lo acompañamos la Defensoría del Pueblo y la Liga de Amas de Casa, y que dio como resultado que Mar del Plata tuviera dos amparos en sus tarifas y comparativamente tuviera y ahora con los toques vuelve a producirse, que tenemos una tarifa comparativa más baja que las de la zona. Pero me parece que el año 2016 fue un año de controversias, de disputas en un primer año de un gobierno electo por el pueblo más tibias sobre la oposición a los tarifazos, a la política de tarifazos, y donde hubo una gran tarea en el campo de la justicia y donde los compañeros de consumidores argentinos fueron -con mucha presencia en el orden local- haciendo punta y dándonos resultados satisfactorios que fueron retrasando esto que hoy estamos viendo. Bueno, tuvimos en Mar del Plata otro espacio que compartimos, que es el espacio CUIDAR, que funciona en la Fiscalía General y participamos todos los que dije antes, el doctor Mumare también participa allí, la OMIC con Verónica Tambascia también un papel muy protagónico y de acompañamiento en todo esto el año pasado. En ese marco pudimos establecer lo que iban a ser las primeras experiencias de Audiencias Públicas que se dio en septiembre del año pasado, el 16 de septiembre, donde todavía no sabíamos si todos íbamos a poder hablar, de hecho se hizo una fuerte lucha ese mismo día para que pudieran hablar los representantes de estas organizaciones, pero nos pusimos de acuerdo para que el que pudiera hablar, aparte iba a llevar la recategorización de Mar del Plata y creo que se la pudimos decir al Ministro que estaba presente, en distintos momentos, y tal fue así que el propio Ministro rescató que Mar del Plata planteaba muy fuertemente la necesidad de recategorización. Ese espíritu colectivo me parece que está plasmado aquí, si lo logramos, ojalá que sí. Los mayores contratos que tiene nuestra Municipalidad y todos los Municipios de la provincia, son la recolección de residuos, las tarifas de los transportes, particularmente el año pasado hubo dos aumentos del boleto en nuestra ciudad y el último con una tensión social sumamente delicada que se vivió ese día alrededor de este Consejo Deliberante y nos preguntamos y nos decimos qué valor tendría haber tenido una opinión certera de un Consejo de Defensa de Derechos funcionando con opiniones, con comparar experiencias, con comparar precios, qué bueno que sería que estas situaciones no nos encuentren más como se dio en el 2016 y en eso apostamos a este proyecto de Ordenanza. En el 2016 hemos visto un cambio en el gobierno, porque de alguna forma y durante décadas se mantenían los subsidios a los servicios públicos. El 2016 empezó a marcar una decisión política de un nuevo gobierno que aumenta tarifas, tiene decidido dos aumentos anuales en los servicios y paralelamente quitar subsidios. Hacia el 2018 se van a terminar los subsidios en los comercios y en el 2019 en el sector residencial. Hemos asistido el año pasado, y el proyecto habla de las controversias y han sido muy fuertes las del año pasado, pensamos que este año habiéndose hecho las audiencias, el aspecto de seguir reclamando en la justicia está más delimitado, está más débil, pero los compañeros técnicos están viéndolo porque seguramente -y como dijo el veredicto o la sentencia de la Suprema Corte- no son aumentos razonables, lo está viendo ya nuestra gente. ¿Se podrá apelar desde el punto de vista judicial? Tenemos dudas, pero seguramente la controversia va a continuar. Y los presupuestos familiares empiezan el pago de

los servicios públicos a absorber buena parte de esos porcentajes de ingreso. También entendemos que este proyecto hoy tiene que ver con la participación social, que la Suprema Corte de Justicia rescata para la confección de cualquier presupuesto. Así que la verdad que estamos complacidos desde la Defensoría de haber participado en este proyecto, entendemos que esto y seguramente más elementos que se estarán volcando hacen que este proyecto de Consejo se pueda llevar adelante. Así que la mejor de las suertes y siempre pueden contar con nosotros para estar presentes –me refiero al Concejo Deliberante- y discutir estas y otras formas. Muchísimas gracias.

**Sr. Proceri:** Bueno, yo ahora le voy a pasar la palabra a Javier Liaño, es gerente de capacitación del ente de la ciudad de Buenos Aires. Él lo va a explicar mejor que yo seguramente, pero el ente de la ciudad de Buenos Aires es algo que nosotros aspiramos a tener acá, es un ente que controla los servicios públicos y justamente no en su concepción contractual, sino en la calidad. Así que nos pareció importante que él venga acá, que nos cuente cuál es la experiencia, que nos cuente qué es el ente, y que cuente a su vez cuál es la experiencia de varios años que ellos tienen. Así que muchas gracias por venir.

**Sr. Liaño:** Buenos días, muchas gracias a todos, gracias Daniel, a las autoridades del Concejo, gracias Sergio, a la Asociación de Consumidores Argentinos, a todas las personas aquí presentes. Básicamente vamos a hablar del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de CABA, es un organismo creado por la nueva Constitución de la ciudad en su artículo 138º y dice puntualmente: “El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es autárquico, con personalidad jurídica independencia funcional y legitimación procesal, ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos cuya prestación o fiscalización se realice por la administración central y descentralizada o por terceros para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores de la competencia y del medioambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto”. Esta es la base del fundamento del ente de control, la defensa y protección de los derechos de los usuarios y consumidores, lo que dijo Daniel en la apertura de esta charla. Acá hay dos cosas a tener en cuenta y controlar, una es el tema tarifario y demás, y otra la calidad del servicio, y en la calidad del mismo es donde intervenimos nosotros. Como les decía, el ente está creado por la Constitución de la ciudad y su objeto está reglamentado por la ley Nº 210, “es ejercer el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada, y los servicios cuya fiscalización realice la ciudad de Buenos Aires para la defensa y protección de los derechos de los usuarios y consumidores de la competencia y del medioambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto”. Las principales características del ente de la ciudad son que es autárquico, con personalidad jurídica, independencia funcional y legitimación procesal, puede llevar a juicio y en lo que es el ámbito administrativo no procede recurso de alzada que es el final de la vía administrativa, después por la vía contenciosa administrativa. ¿Cómo se compone? Es un directorio de cinco miembros, yo estoy aquí en representación de uno de los directores –del doctor Fernando Barrera- por lo cual el presidente del directorio es elegido a propuesta del Ejecutivo, tres directores de las parlamentarias de las mayorías de la Legislatura de la ciudad, y un director por las asociaciones de consumidores y usuarios. Los servicios que controlamos, como podrán ver son bastante diversos y variados. La conservación vial por peaje, playas de estacionamiento por concesión, estacionamiento medido, captación de infracciones de tránsito por fotomultas, servicios de transporte de pasajeros de colectivo, de taxis, subte y premetro, transporte escolar –también incluimos por supuesto el tema de las colonias de vacaciones-, residuos patógenos y peligrosos, el alumbrado público, semáforos, tv por cable, transmisión de datos e higiene urbana. El ente funciona por dos vías de alimentación. Una son las denuncias y reclamos de los usuarios que se ingresan por la gerencia de usuarios, donde acá la compañera Patricia Narvaja participó del ente, y por otro lado por el plan anual de control. El ente establece los lugares y las cosas que va a controlar, y por otro lado se generan por vías y reclamos de las denuncias. También tenemos un área que es de descentralización, ustedes saben que CABA se ha dividido administrativamente en quince comunas, nosotros trabajamos con las juntas comunales de cada una de estas comunas, también en la recepción de denuncias por parte de los comuneros y para agilizar también los trámites de denuncias y reclamos que vienen por esa vía. A nosotros nos parece muy importante y desde hace bastante tiempo el ente ha intentado visibilizar esta problemática y hacerse conocido en la población porque muchos usuarios no conocen ni sus derechos ni la vía por la cual los pueden ejercer. Entonces hay un área específica del ente de la ciudad que hace capacitaciones externas, va a los colegios, etc., para lograr que más gente sea consciente de la importancia de realizar denuncias y reclamos para tener servicios públicos eficientes y como se supone que deberían ser según los pliegos de bases y condiciones aprobados. Por otro lado, también consideramos muy importante la capacitación de personal. Este es un organismo eminentemente técnico y con la cantidad de servicios públicos que controlamos los inspectores deben tener conocimientos técnicos específicos en cada uno de nuestros servicios y por eso existe la Gerencia de Capacitación que se dedica a la capacitación específica del personal. Además de los planes de fiscalización que el ente desarrolla anualmente, trabajamos en las consultas, reclamos y denuncias por deficiencias o mal funcionamiento del servicio; las mismas se hacen por vía telefónica (0-800) o por medios electrónicos (mail o vía web). El reclamo es toda pretensión propia que susciten los usuarios con motivo de actos que presuman una infracción en la prestación de servicio, por lo general el reclamo tiene que ver con un daño efectuado a una persona específica. Por ejemplo, en el servicio de acarreo, me llevan el coche y en la playa de estacionamiento me lo rayan, hago un reclamo para ser resarcido por vía administrativa. O una denuncia, por un semáforo que funciona en forma intermitente o una luminaria en mal funcionamiento, que es un problema colectivo; allí el ente debe garantizar que la empresa prestataria del servicio de mantenimiento de semáforos o luminarias lo repare en tiempo y forma e informárselo al usuario. La consulta tiene que ver con información que pueda requerir el usuario relacionada con la prestación de los servicios que controla el ente. En el caso de autopistas y peajes, son responsables del mantenimiento, explotación y administración de las vías y de las obras que allí se realicen, garantizar fluidez de tránsito y normal circulación durante las 24 hs, debe estar a disposición el reglamento de explotación para su

consulta, un libro de quejar, contar con servicio de remolque y grúas gratuitos, un sistema de telefonía para que el usuario solicite auxilio y baños públicos en buenas condiciones. El siguiente servicio son las playas de estacionamiento por concesión, que son 42 playas. A fines de 2017 se aprobó un nuevo pliego sobre estacionamiento medido, se amplió mucho más dicha zona de estacionamiento medido y está aún sujeto a reglamentación. Históricamente, el estacionamiento medido estuvo otorgado a dos empresas concesionarias, son 42 playas de estacionamiento y deben contar con seguro de responsabilidad civil contra incendio, deben observar normas sobre cartelería, señalética, etc, deben contar con mangueras y extintores de carga, etc, si un vehículo resulta dañado debe volcarlo al libro de quejas y los inspectores controlan dicho libro y toman denuncias de allí cuando no son efectuadas directamente por el usuario, se controlan asimismo las condiciones de seguridad e higiene del lugar y la ubicación de las tickeadoras. Con respecto a las fотomultas, el servicio consiste en un sistema de captación, registro gráfico y procesamiento de infracciones, la empresa tiene a su cargo la provisión, instalación y mantenimiento y rotación del equipamiento, debe contar con una determinada tecnología y la empresa concesionaria del procesamiento de infracciones es Siemens. Las infracciones que se captan son límite de velocidad, violación de luz roja, invasión de senda peatonal, cruce indebido de carril, carga y descarga fuera del horario permitido y estacionamiento en lugares no permitidos. El infractor debe ser notificado dentro de los 90 días y acá trabajamos mucho con los Juzgados de Faltas y los inspectores de tránsito. En cuanto al transporte público automotor urbano es complejo porque existe un organismo de control a nivel nacional –la CNRT- que tiene competencia sobre el transporte interjurisdiccional de pasajeros y cargas. Nosotros controlamos las cuestiones de calidad las cuestiones de calidad del servicio de colectivos que circulan dentro de CABA, el interjurisdiccional ya no. Por eso es importante trabajar sobre lo que se llama Área Metropolitana con otros Municipios para poder lograr un control integral. son 137 líneas, las unidades no pueden tener una antigüedad mayor a 10 años, se controla higiene y seguridad, el arrime del vehículo al cordón, el descenso de pasajeros, el tema de choferes fumando o escuchando música y la cantidad de personas que pueden ser transportadas. Hacemos mucho control en lo referido a emisiones de gases, con aparatos para medir la emisión de gases contaminantes de los vehículos, vamos a medirlos a las cabeceras para evitar congestiones de tránsito, también hacemos controles de alcoholemia a los choferes y funcionamiento de las cuestiones mecánicas. En cuanto a subte y premetro, ustedes saben que hace un par de años la Nación transfirió a la ciudad los subterráneos, hoy dependen de CABA, con lo cual los controles del ente han sido reforzados en ese sentido. El control mecánico de las unidades lo hacen otras áreas específicas de la Ciudad sino que controlamos lo que hace a la calidad del servicio, seguridad e higiene de las estaciones, señalética, matafuegos, etc, en lo que tiene que ver con interrupción, suspensión o cancelación del servicio debe haber una correcta información y devolución del dinero del pasaje. Con respecto a los taxis, se trabaja mucho con el área de Transporte y Tránsito de la Ciudad, se hacen controles conjuntos y tienen que ver con las cuestiones de información al usuario, cuestiones de higienes, comportamiento del conductor, etc, no se deben cobrar adicionales para sillas de ruedas, perro guía, etc, cuando haya un desperfecto en el taxi se le cobrará solamente el trayecto recorrido sin la bajada de bandera, etc. También controlamos el transporte escolar: deben contar con seguros, cinturones de seguridad para los escolares, inspección técnica vehicular del gobierno de la Ciudad, tener impreso el 0-800 para hacer las denuncias del caso y que los choferes cuenten con la licencia correspondiente, lo que tiene que ver con el color de los vehículos, las puertas, luces intermitentes, botiquín de primeros auxilios, entre otras cosas. En cuanto a los residuos patogénicos y peligrosos, se los define como aquellos que tienen características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables o agentes infecciosos. Lo que más trabajamos son los residuos hospitalarios, los patogénicos, el tema de su transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de este tipo de residuos. En cuanto al alumbrado público, hay plazos máximos desde que la empresa toma conocimiento; en caso de luminarias o reflector faltante, son 48 horas; lámparas apagadas, quemadas, rotas, 36 horas; lámparas parpadeando en forma intermitente, 48 horas y ante falta de tapa de toma de pared, son 30 minutos para retirar el peligro y arreglarlo en un máximo de 24 horas. Los peligros inmediatos son columnas electrificadas, columnas caídas, corte de cables aéreos, corte de riendas de suspensión, falta de tapa de toma de pared, tablero de columna o buzón; la empresa debe hacer cesar dicho peligro en un plazo máximo de 30 minutos. En cuanto a los semáforos, la ciudad de Buenos Aires cuenta con 3.800 intersecciones con semáforos. La empresa debe atender y vigilar el sistema de manera permanente las 24 horas los 365 días del año y debe realizarse el mantenimiento en los términos establecidos en el contrato de concesión. Los semáforos deben ser reparados en un lapso de tres a seis horas; ante la imposibilidad de realizar la reparación en su totalidad, el contratista deberá dejar funcionando la instalación de manera provisoria (a veces colocan semáforos portátiles), las lámparas quemadas deben ser cambiadas en un plazo no mayor a 24 horas y la empresa debe realizar el desramado para una correcta visualización de los semáforos. En lo referido a televisión por cable y servicios complementarios, son alrededor de 26.600 cuadras; el prestador debe contar con un seguro de responsabilidad civil por daños y perjuicios que cubran eventuales daños a terceros, debe suministrar conexión gratuita a hospitales, escuelas y hogares de internación dependientes del gobierno de la ciudad; las instalaciones no podrán afectar la seguridad pública y los equipos que se coloquen en los frentes deben respetar el Código de Edificación y contar con la conformidad de los propietarios; el tendido o sus componentes no podrán afectar ninguna abertura o movimiento de los cerramientos o protecciones y deberán respetar los valores urbanísticos y estéticos; las tapas de inspección instaladas en las veredas no deberán afectar la seguridad pública. Respecto al servicio de higiene urbana. La Ciudad está dividida en siete zonas, seis fueron concesionadas a empresas privadas y una zona la tiene el Ente de Higiene Urbana, que funciona como zona testigo, esto es, en función de las experiencias que recoge el de Higiene Urbana es que se hacen las exigencias para el resto de las zonas. En cuanto al servicio diario de residuos domiciliarios, los horarios son de 20 a 21; en zonas residenciales, una vez por día seis días a la semana; en villas de emergencia, 2 veces por día; el servicio puede ser realizado en mañana, tarde o noche. El servicio de barrido manual consiste en el vaciado de los cestos papeleros y el producto del barrido manual deberá ser embolsado y dispuesto dentro de los contenedores. El barrido mecánico sólo se prestará en arterias de alto tránsito vehicular y en zonas de estacionamiento prohibido programado y las empresas deberán prestar el servicio en las villas de emergencia en la

zona adjudicada. Ojalá que les haya servicio para informarse de lo que hacemos y que por ahí pueda servir de inspiración para que el día de mañana pueda contar la ciudad de Mar del Plata con algún ente parecido; Córdoba tiene un ente de control de servicios públicos. Por mi parte, nada más, muchas gracias.,

**Sr. Locutor:** A continuación, vamos a abrir el espacio de diálogo con ustedes.

**Sr. Cubas:** Buenos días, soy Gerónimo Cubas, de la Asociación de Consumidores. Mi interesaría saber con qué personal cuenta el ente para controlar tantos servicios públicos y con los tiempos y frecuencias que se indican en la presentación. Evidentemente deben tener un alto grado de captación de reclamos y tal vez se produzcan cuellos de botella y demoras en la resolución o no todos tendrán tal vez siempre una solución tan inmediata como se requiere.

**Sr. Liaño:** Como decís vos, son muchos servicios y muchas cosas para controlar. No tengo el número total de inspectores, sí te puedo decir que hay servicios que requieren más inspectores que otros; por ejemplo, el servicio de peajes y fotomultas tiene menos inspectores que recolección de residuos. Me comprometo y te dejo mi correo para enviártelo porque nosotros hacemos una memoria anual –en este caso del 2016- y me comprometo a enviártelo. Creo que es imposible atender el 100% de los casos. A pesar de haber sido creado en 1996 por la Constitución de la Ciudad, todavía le falta mucho desarrollo, le falta hacerse conocer mucho más y sin duda le falta mucho más personal.

**Sra. Sánchez:** Buenos días, soy Marisa Sánchez, secretaria de la Liga de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Mar del Plata y a pregunta es, del total que denuncias que reciben, cuántas salen con respuesta positiva a favor de los usuarios y consumidores que llegan a reclamar.

**Sr. Liaño:** Cada denuncia que un usuario realiza, tiene un número de seguimiento, tenemos un sistema informático al efecto para tener un control específico. Yo tenía acá unos números pero son viejos, la verdad que no venía preparado con el tema números. La mayor cantidad de denuncias tiene que ver con higiene urbana, estacionamiento medido y alumbrado público, en ese orden. Yo les mencionaba que tenemos un área de descentralización. Los comuneros nos envían las denuncias que realizan ellos mismos o los vecinos y nosotros le mandamos la respuesta, cuando el inspector volvió a pasar y ya está solucionado e incluso con la foto del lugar. Por ejemplo, en una determinada esquina había unos contenedores donde no estaban retirando la basura o había una luminaria que no funcionaba, se le informa a la empresa, se le da el plazo establecido y se vuelve a mandar un inspector para chequear que haya sido subsanado. No tengo los porcentajes, les pido disculpas y de la misma manera que había quedado con Gerónimo yo les puedo enviar todo esto por correo electrónico.

**Sr. García:** Buenos días, soy Heraldo García, de la Federaciones de Sociedades de Fomento. Quería acompañar el proyecto que propone la ONG Consumidores Argentinos porque me parece muy valioso e importante la participación de las entidades intermedias en el control de estas cosas. Sabemos que el Estado en general es bastante ineficiente en este tipo de cuestiones y más en Mar del Plata que es una ciudad de gran extensión, con muchos habitantes. Por lo tanto, muchos vecinos no pueden llegar a la Oficina de Defensa del Consumidor o a la Defensoría del Pueblo para hacer su reclamo. Prestamos nuestro apoyo y colaboración para este proyecto y a disposición para lo que necesiten.

**Sr. Proceri:** Muchas gracias, Heraldo. Siempre contamos con ustedes y creo que, en este proyecto, el apoyo de ustedes es clave ya que las sociedades de fomento son los que están en la trincheras y reciben la información de primera mano.

**Sr. Ciano:** Soy Ariel Ciano, vengo en representación de Usuarios y Consumidores Unidos a destacar el trabajo que se está haciendo, a poner a disposición a la asociación para trabajar en conjunto y poner de relieve el ejemplo de nuestra ciudad en trabajar todos juntos; si bien fue en el tema tarifas de servicios públicos creo que esto puede ampliarse a otros aspectos. Será debate de los concejales la Ordenanza a ver si estamos para regular servicios públicos desde un ámbito legislativo local, habrá que ver esa posibilidad, pero felicitar la iniciativa y poner a esta asociación de consumidores a trabajar en conjunto para que salga la mejor Ordenanza posible.

**Sr. Proceri:** Gracias, Ariel. Le damos la palabra a Fernando Mumare.

**Sr. Mumare:** Buenos días, mi nombre es Fernando Mumare, soy el responsable del Juzgado de Faltas de consumo y desde mi óptica quiero felicitar a los iniciadores del proyecto. Desde la sanción de la Constitución del '94 y se incorporó al texto de la misma los derechos del consumidor, tenemos una asignatura pendiente ya que tiene una entidad jurídica que no es materialmente correspondida. Cuando materialmente vemos a la gente que tiene problemas todos los días y que el Estado aún no está a la altura con las respuestas, hay pocos lugares para recibir denuncias, hay pocos gobiernos provinciales y municipales que doten de empleados suficientes para poder dar respuesta en tiempo y forma, nos damos cuenta que el empoderamiento que estamos reclamando necesita del compromiso de todos, independientemente de los sectores políticos que nos toque representar en algún momento determinado. Quiero celebrar también la cantidad de gente que hay hoy acá porque parece que esto está legitimado por la comunidad toda y extender la felicitación a todos los que vinieron porque demuestra compromiso y es la única forma que podemos dejarle a nuestros hijos un país un poco mejor.



**Sra. Tambascia:** Desde la Oficina de Defensa del Consumidor queremos agradecerles que nos hayan llamado a participar no sólo de esta Jornada sino después activamente. A lo largo del año pasado hemos visto que el trabajo conjunto en pos de los derechos del consumidor funcionaron, tuvimos la iniciativa de la Mesa CUIDAR y logramos algunas cosas desde ese lugar trabajando mancomunadamente con Defensoría del Pueblo y asociaciones de consumidores. Si bien la competencia de nuestra Oficina en algunos aspectos es acotada, queremos que sepan que apoyamos el proyecto, creemos que este tipo de trabajo interinstitucional es fundamental para la defensa de los derechos del consumidor y sus intereses económicos. El fin de esta Oficina es resguardar esos derechos y está siempre abierta a apoyar cualquier proyecto que tenga ese fin. Estamos disposición.

**Sr. Zerillo:** Buenas tardes. José Luis Zerillo, por la CTA Regional Mar del Plata. Como se dijo acá, nosotros hicimos una interesante actividad con la CGT Regional Mar del Plata y otras organizaciones, expresando desde los trabajadores el rechazo al fuerte aumento tarifario que se viene dando en los servicios públicos. Consideramos a los mismos un servicio esencial como derecho humano, no solamente por una posición política sino que lo recepta así el fallo de la Corte pero ya anteriormente el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas en sus observaciones generales viene refiriendo el acceso a los servicios públicos como derechos humanos esenciales a ser garantizados y – como también se dijo acá- el derecho a la vivienda no se puede gozar sin esos servicios públicos que complementan la accesibilidad a ese derecho a la vivienda. Desde ese posicionamiento, consideramos de trascendencia la creación de este Consejo y desde la CTA vamos a participar e integrar el mismo. Además de las funciones que aquí se refirieron, hay una discusión en términos culturales que el Concejo va a tener que dar y que se ha notado fuertemente en el último año y medio. Ha habido una construcción social y discursiva que a fines de 2015 llegó incluso a negativizar los subsidios a los servicios públicos y hoy muchos trabajadores empiezan a internalizar la trascendencia que tenía la existencia de esos subsidios para su canasta familiar y su capacidad de ingresos. Se llegó a concluir que la crisis energética estaba cuando todos y todas tenían acceso a los servicios públicos y nos hicieron creer que la normalidad o lo que estaba bien era que algunos pocos accedan a ese servicio público porque muchos otros no lo pueden pagar. Esta discusión me parece que no puede estar ajena a las competencias que el Consejo va a tener en el futuro; es una discusión de fondo. En los '90 se decía que estaba mal subsidiar a los trenes, pido que alguien me diga si fue un camino acertado el camino de los '90 cuando se sacaron esos subsidios y ese servicio prácticamente desapareció en la Argentina. Entonces, me parece que es una discusión que está en la mesa y sería interesante que el Concejo la pueda dar. Gracias.

**Sra. Vaca Narvaja:** Buenos días a todos y a todas. Soy Patricia Vaca Narvaja, ex presidente de Consumidores Argentinos y ex Subsecretaria de Defensa del Consumidor. Recordaba cuando se inició la OMIC y cómo se ha ido avanzando. Esta iniciativa me parece importante por los tiempos que estamos viviendo y las posibilidades que ello despierta. Se ha sido muy claro en cuanto al marco conceptual en lo referido a los derechos humanos ampliados e integrados con el derecho a los servicios públicos como elemento esencial para el desarrollo humano. El paraguas normativo está muy claro; viene ahora la decisión política de los distintos Estados Provinciales, Municipales y Nacional de cumplir esas normas jurídicas. Esta propuesta me parece que tiene que ver con construir entre todos esa decisión política y por lo tanto es fundamental el reconocimiento de la participación de todos los sectores involucrados, de la articulación de los mismos. La experiencia que tuve como funcionaria del área en la ciudad de Buenos Aires fue fundamental la participación de las asociaciones de defensa del consumidor no sólo en lo que fue la redacción posterior de la ley sino también como control social, como apoyatura del Estado. Es muy importante esta iniciativa, que puede contribuir a construir la decisión política de tener un ente en Mar del Plata de participación y control. Es parte fundamental de lo que es construcción de ciudadanía como responsabilidad de participación para lo que queremos y en lo que es la democracia participativa. Felicitaciones a todos los que trabajaron este proyecto y ojalá salga. Muchas gracias.

**Sr. Rodríguez:** En primer lugar, muy agradecido y muy contento. Yo soy más partícipe de hablar del protagonismo más allá de la participación. Somos importantes cuando todos somos protagonistas, cuando todos nos comprometemos con un destino en común. Obviamente todos tenemos la obligación –cada uno en su rol- de hacer que eso sea vivo y que no todo esté circunscripto a las decisiones de la política. Cada ciudadano, en el estamento que esté, es protagonista de una Nación y cuando promovemos estas instituciones creo que ponemos nuestro granito de arena para que esto se concrete. A partir de hoy, damos el puntapié inicial, esto recién empieza, ese protagonismo y participación debe ser activo, que todos aportemos a la idea en común. Se trata de enriquecer este proyecto y cuando avancemos sobre este tema nos volveremos a encontrar y si Dios quiere tendremos el proyecto de Ordenanza que impulsaremos para ser aprobado. Gracias a todos, buenos días.

*-Es la hora 13:34*