



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN N.º

234

SANTA FE,

21 OCT. 2024

VISTO:

El Expediente ROS - 00010727 - 2024 del registro de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, se inicia de oficio con relación al procedimiento de inscripción a fin de acogerse al régimen del Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (R.A.S.E.), a cargo de la Secretaría de Energía de la Nación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la problemática en cuestión es de interés vital para miles de usuarios de los servicios de electricidad y gas de la provincia de Santa Fe, quienes requieren ser incluidos dentro de este sistema de subsidios para poder afrontar el costo de tales servicios, cuyo goce regular tiene jerarquía de derecho constitucional (art. 42, Constitución Nacional);

Que, los ciudadanos que acuden a todas las sedes y delegaciones de la Defensoría del Pueblo a lo largo del territorio provincial para efectuar consultas sobre la problemática, reflejan su preocupación e inquietud para poder conservar y/o recuperar este beneficio indispensable para asegurar la asequibilidad al servicio público esencial;

Que, la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), de la que esta Defensoría es miembro, ha remitido un pedido de informes a la Secretaría de Energía de la Nación, el cual fue evacuado por el señor Secretario de Energía Dr. Eduardo Rodríguez Chirillo mediante respuesta que aclara diversas situaciones de indispensable conocimiento por la universalidad de usuarios. Así, en primer término se informa que la posibilidad de inscribirse para ser evaluado como beneficiario del RASE, continúa abierta durante todo el año; y que el plazo estipulado para el 4 de setiembre p.p. en realidad se dirige a los usuarios que "nunca habían realizado la inscripción, y solicitaban mantener los subsidios" (textual);



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, esta Defensoría advierte que el sistema de implementación para el acceso al RASE y, sobre todo, la debida información al universo de usuarios, adolece de falta de claridad y concretividad en los aspectos esenciales, y ello constituye un serio obstáculo en los hechos para que los usuarios conozcan sus derechos, y tomen su decisión razonada para poder acceder en tiempo y forma a los beneficios de esta iniciativa pública del Estado nacional;

Que, en primer término debe dejarse en claro para el conocimiento de toda la población, que las inscripciones para ser incluidos dentro del RASE están abiertas, no han precluido el día 4 de setiembre pp. (tal como en general se había interpretado, a nuestro juicio como consecuencia de la falta de precisión en la comunicación al público);

Que, asimismo de acuerdo a lo informado por la Secretaría de Energía y lo recabado por esta Defensoría, en realidad la consecuencia para los usuarios que estaban incluidos en la tarifa social y que no se inscribieron en término al día 4 de setiembre, consiste en que perdieron temporalmente tal beneficio, y han sido automáticamente recalificados en la Categoría N1. En la provincia de Santa Fe existen 200.000 usuarios afectados por esta situación. Es decir, se trata de usuarios que estaban segmentados dentro de la categoría de ingresos bajos (N2) y a quienes se los recalifica de manera unilateral en el sector N1, y por ende deberán afrontar las próximas boletas de energía y/o gas que se emitan durante el plazo de 90 días con que cuenta la Secretaría de Energía para evaluar las solicitudes, sin ningún tipo de beneficio. En cambio, los usuarios que se inscribieron temporáneamente al 4 de setiembre, mantienen su encuadramiento en la tarifa social y continuarán gozando del beneficio durante los 90 días de evaluación por el organismo nacional;

Que, la recalificación automática y unilateral, en el contexto de desinformación de que adolece la aplicación del procedimiento por parte de la Secretaría de Energía, en los hechos constituye una especie de sanción a los usuarios que no se inscribieron al 4 de setiembre, con el perjuicio bien concreto de que deberán afrontar los costos de los servicios sin ninguna ayuda del Estado, lo que les generará dificultades o lisa y llanamente la imposibilidad de pago durante los próximos vencimientos, pues el costo se cuadruplicará;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, entendemos que en el marco de desinformación aludido, este tratamiento dispensado a los usuarios de servicios públicos en el caso no constituye derivación razonada de los preceptos constitucionales que tutelan los derechos en la materia (art. 42 Constitución Nacional), ni de la ley nacional de Defensa de los Derechos del Consumidor 24240, y legislación concordante;

Que, también debe enfatizarse que tal recalificación unilateral, que deviene en los hechos una “sanción” por la presunta falta de diligencia o mora de los usuarios al no inscribirse temporáneamente el día 4 de setiembre, no puede considerarse justa o ecuánime. En primer término, no se difundió de manera efectiva y amplia el alcance de dicho “apercibimiento” de que ante la omisión en inscribirse en término operaría automáticamente tal cambio de categorización;

Que, además el procedimiento de inscripción y los requisitos que se exigen a los aspirantes (para lo cual se debe ingresar a la página web oficial y contar con determinada información, vg: datos del medidor , etc.) no es de fácil acceso a los sectores más vulnerables de nuestra población. Por ejemplo, no todos los hogares cuentan con PC y conectividad a Internet, ni todos los ciudadanos poseen el grado de conocimiento e instrucción para realizar este trámite de manera autónoma, mucha gente necesita de asistencia para ello. Por tales razones, sumado a la falta de claridad de la información difundida, entendemos injusto e irrazonable el encuadre automático en la Categoría N1 tal como se ha procedido en el caso;

Que, por las razones expuestas, ante la importante incidencia en un sector de la población sobre la que impacta esta recalificación unilateral, y siendo que el servicio eléctrico está a cargo de la Empresa Provincial de la Energía, ente público inserto en la órbita del Estado Provincial, y por ende se trata de una materia incluída dentro de la competencia material de esta Defensoría (arts. 1º, 22º y concordantes, ley 10396); entendemos oportuno emitir un pronunciamiento en procura de defender los intereses del segmento de la población afectado por la problemática, y en general dirigido a todos los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas santafesinos;



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

Que, la presente gestión se encuadra en lo dispuesto mediante Resolución N° 201 de fecha 29 de julio de 2021 (D.P.), que determina la firma conjunta de los Defensores del Pueblo Adjuntos para la Zona Norte y Sur, de las resoluciones que conforme al marco normativo emita la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe;

POR ELLO:

LOS DEFENSORES ADJUNTOS A/C
DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
R E S U E L V E N:

ARTICULO 1º: Poner en conocimiento de la universalidad de usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas de la Provincia de Santa Fe, y a la población en general, que la posibilidad de solicitar ser evaluados para la inclusión en el sistema denominado Registro de Accesos Públicos a la Energía (RASE) para ser beneficiarios de subsidios, no ha caducado el 4 de setiembre pasado, y continuará vigente durante el resto del año 2024 según información suministrada por la Secretaría de Energía de la Nación. Por lo que se sugiere a los ciudadanos interesados que procedan a concretar su inscripción a la mayor brevedad posible, teniendo presente que el organismo nacional cuenta con 90 días de plazo para evaluar las inclusiones o no dentro del sistema, y para evitar dilaciones y/o perder beneficios que los perjudiquen en la facturación y pago de tales servicios.

ARTÍCULO 2º: Brindar asesoramiento a los ciudadanos que tengan dificultades para gestionar su inscripción, a través de sedes y oficinas de todo territorio provincial.

ARTÍCULO 3º: Recomendar a la Secretaría de Energía de la Provincia de Santa Fe que gestione por ante la Secretaría de Energía de la Nación las siguientes medidas: a) Que en relación a los usuarios que estaban segmentados dentro del sector de más bajos ingresos (N2), y no cumplieron a fecha 4 de setiembre p.p. con su inscripción, se suspenda su recalificación automática dentro del segmento N1. Se sugiere, como alternativa, que se prorrogue tal plazo de vencimiento para que los usuarios que venían inscriptos dentro



Provincia de Santa Fe
Defensoría del Pueblo

de tal categoría N2 y necesiten continuar encuadrados dentro de este beneficio, tengan la posibilidad de inscribirse y continuar ser calificados en dicha categoría de bajos ingresos durante el posterior período de 90 días dentro del cual la Secretaría de Energía de la Nación evalúe y determine en cada caso la inclusión dentro de tal beneficio. b) En relación a la medida sugerida que antecede, y en general, se recomienda la implementación de canales de información pública certera y eficaz, que garanticen a la universalidad de usuarios el conocimiento y alcance de las decisiones administrativas que se adopten respecto al procedimiento de inscripción y los requisitos para poder acceder o al menos ser evaluados de manera regular, para su inclusión en este beneficio, acorde a las posibilidades económicas de los hogares.

ARTÍCULO 4º: Notificar la presente resolución a la señora Secretaria de Energía de la Provincia de Santa Fe Verónica Geese y a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y difundir a la opinión pública en general.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, Comuníquese y Archívese.



Dr. JORGE ANTONIO HENN
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte
Provincia de Santa Fe

Lic. GABRIEL SAVINO
Defensor del Pueblo adjunto Zona Sur
Provincia de Santa Fe