AUDIENCIA PÚBLICA
RESOLUCIÓN N° 380-CRPEE-2026
30 de octubre 2026
Juana Koslay – San Luis

DEFENSORÍA
DEL PUEBLO

Reclamos ingresados a la Defensoría del Pueblo - Testimonios

"Quiero dejar expresamente aclarado que mi intención es regularizar la situación y encontrar una solución respecto del monto reclamado, pero en este momento no cuento con los recursos económicos suficientes para afrontar el pago total de la deuda de manera inmediata."

"Hola, hace un mes me cortaron el servicio de electricidad. Tengo 5 hijos menores. La deuda que poseo es imposible de pagar. No tengo recursos económicos, ni laborales para poder afrontar dicha deuda. "



"Solicito intervención urgente para obtener la reconexión del servicio mediante un plan de pago accesible..."

"...Por motivos de salud y bajos recursos se nos complicó cumplir con los pagos del servicio..."

Motivo de la Audiencia Pública

*"Presentación, análisis y debate de la propuesta técnica orientada a **habilitar pagos parciales a cuenta** y **mecanismos de refinanciación automática de deudas** para los usuarios residenciales del servicio eléctrico correspondientes a la Tarifa 1."*

PROPUESTA CRPEE

- ✓ ***Habilitar pagos parciales a cuenta y/o pagos parciales***
- ✓ ***Refinanciamiento automático de deudas***

La Defensoría del Pueblo viene advirtiendo en reiteradas resoluciones la necesidad de modificar el Reglamento de Suministro, un marco normativo con más de 30 años de antigüedad que hoy opera como un esquema punitivo y confiscatorio por el doble castigo de **PENALIDAD POR MORA** e **INTERESES MORATORIOS**.

Cuestiones que destaca la Asesoría Letrada de la CRPEE

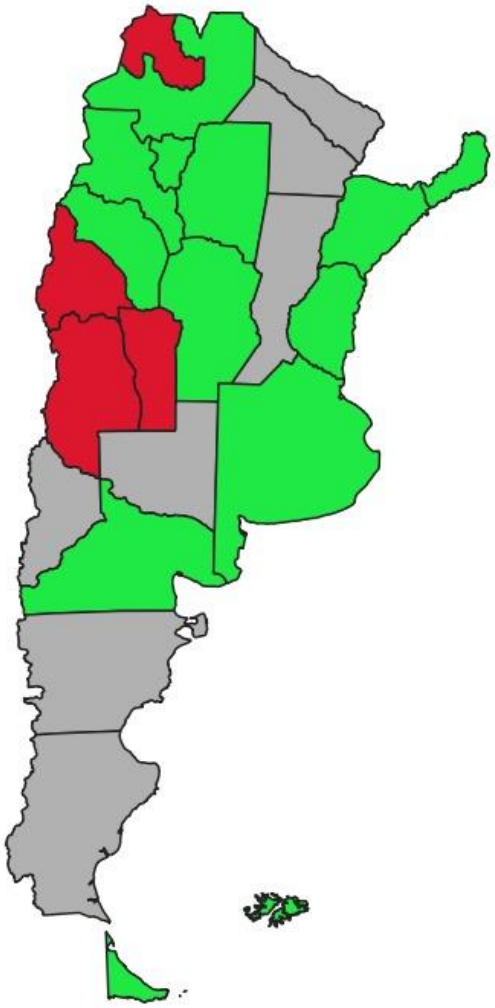
- ✓ Señala expresamente que **la CRPEE no puede modificar por sí misma el Reglamento de Suministro** mediante una resolución propia.

- ✓ Es una norma de jerarquía superior, aprobada originalmente por el Poder Ejecutivo Provincial mediante el **Decreto N° 1305-HyOP-94** y modificada por el **Decreto N° 1811-HyOP-SOP-95**.

Respaldamos debatir herramientas de asistencia al usuario, pero se tiene que discutir la derogación de la **penalidad punitoria del Art. 42°** y **fijar topes razonables a las tasas de interés.**

Sin resolver la doble penalidad, el saldo remanente refinanciado continuará sobreendeudando y expulsando a las familias más vulnerables del acceso al servicio eléctrico.





Según un relevamiento propio se detectaron 4 provincias donde se cobra penalidad por mora:

- Jujuy 3%

- San Juan 3%

- Mendoza de 1,5% a 3%

PENALIDAD POR MORA
2025 - San Luis 13,8%
2024 – San Luis 20%

SIN PENALIDAD POR MORA PARA USUARIOS RESIDENCIALES

SIN DATOS PUBLICADOS

Cuestiones de jurisprudencia nacional

En el histórico **fallo CEPIS**, la Corte Suprema de Justicia de la Nación estableció que **toda decisión regulatoria y tarifaria** en los servicios públicos debe ajustarse estrictamente a **criterios de certeza, previsibilidad, gradualidad, proporcionalidad y razonabilidad**, ponderando prioritariamente la capacidad real de pago de los usuarios.

El acceso a la energía es un derecho humano y social esencial: el Estado tiene el deber ineludible de **garantizar el principio de asequibilidad**, asegurando la inclusión, permanencia y protección de los sectores más vulnerables frente a la exclusión por tarifas o recargos confiscatorios.

CEPIS
Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad

PROPUESTAS CRPEE – TEXTUALES

Propuesta 1: Pagos parciales a cuenta

*"La alternativa de que se **efectúen pagos parciales a cuenta**, en cualquier momento **antes del vencimiento, o con posterioridad**. De hacerlo antes se toman con pago a cuenta y genera interés a tasa pasiva, si es posterior al vencimiento se considera pago de capital, sin perjuicio que, devengan la tasa por el saldo remanente, y a cada fecha genera los intereses de ley.*

Esto permite articular entre ingresos aleatorios de usuarios, o de usuarios con restricciones presupuestarias.

A la Distribuidora no le genera un costo adicional ya que implica cargar la operación comercial en sus archivos comerciales, e ir descontando los mismos del saldo total.

Al no haber intereses compuestos, es una carga del data-entry. Si, el pago se hace on line o vía una aplicación, el efecto es el mismo. El usuario tiene el comprobante de pago. El movimiento de saldos lo verá en su próxima facturación, como hoy ve los intereses por mora.

En el caso que los pagos se hagan mediante medios de pago tercerizados, se carga el pago pero no se invalida la factura, ya que el ticket es parcial y aparecerá cuando se lee el código de barras el pago total, que se mantendrá vigente.

En la siguiente facturación debieran registrarse la deuda."

PROPUESTAS CRPEE – TEXTUALES

Propuesta 2: Refinanciación automática vía oficina virtual

*"Otra acción posible es la de que la oficina virtual de la Distribuidora habilite un **mecanismo automático para la refinanciación de deuda**, de modo tal de no hacer que el usuario deba ir personalmente a las oficinas comerciales por una gestión cuyos parámetros y condiciones de refinanciación, la empresa conoce y aplica, pero que para acceder, en la práctica el usuario debe concurrir, hacer la fila, perder tiempo y dinero, y horas de trabajo, ya que no hay oficinas comerciales habilitadas en todas las localidades ni con horarios extendidos."*

"Ambas acciones no importan una erogación adicional para la Distribuidora que, a su vez, tendrá menos carga de operadores presenciales y, por otro lado, el hecho que se impongan condiciones simétricas a todos los usuarios en igualdad de condiciones, implica otorgar transparencia y trazabilidad a estas funciones.
Todas las medidas se enmarcan en el principio de acceso – y permanencia – en la formalidad del servicio público, en interés protectivo a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, consagrado en los arts. 25° siguientes y concordantes de la Ley N° 24.240 y modificatorias, lo que debe interpretarse que ese universo de usuarios goza de un nivel de protección aun mayor que los restantes usuarios del servicio público."

Observaciones a la propuesta de pago a cuenta

- **No se prevé la suspensión los cortes de suministro** que además de los contratiempos implican costos de reconexión. Con el actual Reglamento, EDESAL puede cortar el servicio por el saldo impago aunque el usuario haya entregado un pago parcial.
- **Funciona como el pago mínimo de la tarjeta de crédito**. Si el saldo remanente continúa devengando la "doble multa" vigente, la deuda se vuelve igualmente eterna e impagable.
- **El incentivo de tasa pasiva por pagar antes del vencimiento es ilusorio** en hogares en pobreza energética (con más del 10% de sus ingresos destinados a servicios).
- Al **pagar en bocas extra bancarias**, el comprobante es parcial pero el código de barras de la factura física sigue mostrando la deuda total, esto **expone al usuario a cortes por desfasaje en los sistemas de la distribuidora.**
- Tal como está redactada, **la medida no alivia a la familia ni disminuye la conflictividad**; únicamente le asegura a EDESAL cobrar a cuenta mientras retiene intacto su poder coactivo de corte y devengamiento de intereses punitorios.

Propuestas de la Defensoría del Pueblo

- Supresión absoluta de la penalidad por mora del Art. 42 y aplicación de una tasa preferencial de interés moratorio para usuarios en situación de vulnerabilidad social.

- Todo pago parcial debe bloquear de manera automática e inmediata cualquier orden de suspensión del suministro mientras persista el proceso de regularización.

- Prohibir el cobro abusivo de tarifas de reconexión para rehabilitar suministros residenciales cortados por morosidad socioeconómica.

Observaciones a la propuesta de refinanciación automática vía oficina virtual

- Se limita a señalar que se aplicarán condiciones que «la empresa conoce y aplica», **sin definir los costos de financiamiento**, el Costo Financiero Total (CFT), la cantidad de cuotas ni los costos administrativos.
- La recién sancionada **Ley de Desendeudamiento** incluye a las empresas servicios públicos de competencia provincial, pero exige una mora de 3 meses (en ese plazo ya se puede cortar el suministro).
- La iniciativa **no garantiza la gratuidad de la refinanciación**, somo se dispone en la Ley de Desendeudamiento.
- **La CRPEE sigue sin contar con una página web oficial** (incumpliendo el Art. 17 inc. ñ de la Ley VIII-0276-2004), privando a los usuarios de un sitio público de referencia para consultar cuadros tarifarios, tasas de interés autorizadas o radicar denuncias por abusos cometidos en la app de EDESAL.

Observaciones a la propuesta de refinanciación automática vía oficina virtual

- La Defensoría participó en audiencias públicas consultado por la puesta en marcha de **subsidios provinciales y nunca hubo avances ni respuestas concretas**.
- Esto se agrava con el nuevo esquema nacional de subsidios focalizados y la **exclusión de San Luis de la "Zona Fría",** que encarece el gas y fuerza a las familias a cale faccionarse con electricidad, disparando el consumo y la morosidad.
- El texto es **excesivamente abstracto y no resuelve el problema de fondo** del endeudamiento familiar (en varios pasajes, el dictamen legal tenía mayor profundidad de desarrollo que la propia propuesta)

Propuestas de la Defensoría del Pueblo

- **Ningún plan automático en la plataforma de EDESAL podrá superar los parámetros de la Ley de Desendeudamiento** (TNA tope que no supere en 10 puntos a la tasa TAMAR y cuotas que no absorban más del 30% del ingreso familiar), aplicando **tasas preferenciales de interés para hogares en situación de vulnerabilidad social**.
- **Prohibición absoluta de cobrar gastos** administrativos, costos de emisión, comisiones o recargos de plataforma por adherir a la refinanciación virtual.
- La suscripción del plan de pagos vía web o aplicación debe **bloquear automáticamente cualquier orden de corte** y suspender el cobro de cargos de reconexión mientras el plan se encuentre vigente.
- **Ente Regulador debe habilitar su sitio web oficial** con información transparente y actualizada sobre tasas de referencia, derechos de los usuarios y un canal digital directo para reclamos contra la distribuidora.
- La CRPEE, quien actúa como Secretaría de Energía provincial, **convoque a una nueva Audiencia Pública** para discutir los términos específicos de las propuestas.

MUCHAS GRACIAS

Defensoría del Pueblo de San Luis

www.defensoria.sanluis.gov.ar