07 de octubre de 2025

Exposición de la Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro

Expediente N° EX-2025-03997479- -APN-GAL#ENARGAS – Solicitud de Prórroga de Licencia de Camuzzi Gas del Sur S.A. (CGS)

En mi carácter de Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, deseo efectuar algunas consideraciones en relación con la solicitud de prórroga de la licencia de **Camuzzi Gas del Sur S.A.** para la prestación del servicio de distribución de gas natural en la Provincia.

De las evaluaciones realizadas por las distintas áreas de ese Ente, se advierte que no existen observaciones significativas respecto del cumplimiento normativo técnico. Desde esta Defensoría consideramos que una prórroga puede resultar razonable **solo si se corrigen las falencias acumuladas y se introducen condiciones estrictas orientadas a la protección de los usuarios.**

La prórroga representa una oportunidad para transformar y renovar la regulación, reorientando el servicio y colocando al usuario en el centro.

El enfoque de esta Defensoría se centra en los reclamos de usuarios vinculados con **interrupciones del servicio, tarifas, demoras o falta de obras.** Sostenemos que el servicio público debe orientarse primordialmente al bienestar del usuario. Por ello, entendemos que la discusión no puede limitarse a la faz técnica, sino que debe focalizarse en las **consecuencias concretas para los usuarios**, en especial para los que representamos: los rionegrinos.

En el período más reciente, se ha producido un **traslado desproporcionado de recursos de los usuarios hacia la distribuidora**, bajo el argumento de una recomposición de ingresos. En síntesis, se ha **afectado el patrimonio de los usuarios en beneficio de las distribuidoras**, y ello ha ocurrido prácticamente al vencimiento de la licencia.

Estos períodos se caracterizan por la falta de certidumbre sobre la continuidad del título y, en consecuencia, por el freno en las proyecciones de inversión a largo plazo. Se generó así una fuerte recomposición de los ingresos de la distribuidora que, naturalmente, **no se tradujo en inversiones ni en mejoras de infraestructura.** Es necesario, entonces, **restablecer el equilibrio entre la sostenibilidad del servicio y la capacidad de pago de los hogares.**

Durante 2024, la mayoría de los reclamos recibidos por esta Defensoría —un **55%**— refirieron a los aumentos tarifarios y a la necesidad de revisión de facturas o inscripción en el régimen de segmentación energética. Un **20%** correspondió a problemas de facturación, mientras que un **11%** se relacionó con solicitudes de tarifa social o mantenimiento de subsidios por discapacidad. En menor medida, se registraron reclamos por **falta de conexión del servicio, reconexiones y planes de pago.**

Los usuarios han hecho un gran esfuerzo para sostener el cumplimiento de sus obligaciones, priorizando el pago de servicios básicos como el gas, dada su **indispensabilidad en el contexto climático de la Patagonia,** donde el gas resulta esencial y prioritario durante el invierno. Recientemente, la distribuidora —por intermedio de ese Ente— informó que los **índices de morosidad son bajos.** Esto no se debe a la holgura económica de los hogares, sino al hecho de que **no pagar la factura del gas en invierno no constituye una opción razonable para las familias.**

Por ello, el denominado "índice de morosidad" no refleja la verdadera situación económica de los usuarios: si una familia llegara a no poder afrontar ese pago, nos encontraríamos ante un cuadro de crisis extrema.

En este sentido, insistimos en que tanto el Ente Regulador —a través de la modificación del Reglamento del Servicio de Distribución— como la distribuidora —desde su capacidad económica y financiera— **deben adoptar medidas que garanticen la asequibilidad del servicio y permitan financiar los consumos invernales**, evitando asimismo los **cortes por deuda durante dichos períodos.**

La distribución de gas es un **servicio público esencial**, destinado a satisfacer una necesidad básica. Su gestión no puede regirse exclusivamente por lógicas empresariales en detrimento de la protección del usuario y de los principios consagrados en el **artículo 42 de la Constitución Nacional.**

En coherencia con ello, resulta imprescindible **priorizar las obras de ampliación de la red de distribución.** La propia Provincia ha ejecutado obras para cubrir esta

necesidad básica, objeto de la concesión del servicio. Existen diversas localidades —como **San Carlos de Bariloche, El Bolsón, Dina Huapi y las de la Línea Sur**— que reclaman desde hace tiempo la ampliación de la red. Asimismo, la Provincia implementa programas como el **"Plan Calor"**, que procura el acceso a leña y el recambio de estufas, evidenciando que gran parte de la población depende aún de **alternativas no sostenibles** (garrafas o leña). Es una situación que el país debe equilibrar.

En consecuencia, requerimos que la eventual prórroga de la licencia contemple **obras de infraestructura destinadas a cubrir la demanda insatisfecha**, así como un **compromiso de gestión y cumplimiento efectivo del servicio técnico y comercial** en toda la Provincia. Cabe recordar que en etapas recientes se han registrado numerosos reclamos por la atención comercial.

En síntesis, desde la **Defensoría del Pueblo de Río Negro** solicitamos que, de otorgarse la prórroga, **ésta se condicione al cumplimiento de cláusulas vinculantes y verificables para la Provincia de Río Negro**, entre ellas:

1. **Aprobación e incorporación al expediente de un Plan de Inversiones Obligatorias**, desagregado por provincia, con metas físicas y cronograma, en especial para la Provincia de Río Negro.
2. **Publicación trimestral** de indicadores de calidad técnica y comercial desagregados por unidad de negocio y por provincia.
3. **Prohibición de cortes por deuda durante los meses invernales** para usuarios vulnerables, junto con programas de financiamiento razonable.
4. **Cláusulas sancionatorias y ejecución forzada** de las obras incumplidas.
5. **Auditoría anual externa** sobre inversiones y destino de fondos.

Consideramos que estas condiciones son **imprescindibles para la validez y legitimidad de la eventual prórroga.**

Muchas gracias.