

EL COSTO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA EN LOS HOGARES JUJEÑOS

*Resultados del relevamiento realizado
por la Defensoría del Pueblo de Jujuy
sobre facturación, capacidad de pago
e impacto económico familiar*



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

☎ 388 4384910 | 0800 444 2010 | defensoriajujuy.org

Introducción

Durante los últimos años, el costo de los servicios públicos ha adquirido una relevancia creciente dentro de la estructura de gastos de los hogares jujeños. En un contexto caracterizado por la disminución del poder adquisitivo, el incremento sostenido del costo de vida y las dificultades económicas que afectan a amplios sectores de la población, la facturación del servicio de energía eléctrica ha pasado a ocupar una proporción cada vez más significativa del presupuesto familiar.

A partir de consultas, reclamos y presentaciones recibidas por la Defensoría del Pueblo provenientes de distintos puntos de la provincia, se consideró oportuno desarrollar un relevamiento específico destinado a analizar el impacto que tiene el pago del servicio eléctrico sobre las economías domésticas.

El presente estudio busca aportar evidencia empírica sobre las condiciones que enfrentan los usuarios en relación con el pago de este servicio esencial, identificando dificultades económicas, estrategias de ajuste implementadas por los hogares y percepciones vinculadas a distintos aspectos del sistema de facturación. Asimismo, procura contribuir al análisis de una problemática que, por su alcance y consecuencias, presenta implicancias económicas y sociales relevantes.

Objetivos

El presente relevamiento tuvo como finalidad principal analizar el impacto que la facturación del servicio de energía eléctrica tiene sobre la economía de los hogares de la Provincia de Jujuy. En particular, se procuró identificar la incidencia de las dificultades de pago, la ocurrencia de situaciones de mora y las consecuencias que estas generan sobre otros gastos esenciales de las familias.

Asimismo, el estudio buscó relevar la percepción de los usuarios respecto de los intereses aplicados por atrasos en el pago de las facturas, así como conocer el grado de aceptación de posibles medidas orientadas a la protección de hogares que atraviesan situaciones de vulnerabilidad económica.

La información obtenida permite contar con evidencia sistematizada sobre una problemática de creciente relevancia para los usuarios del servicio eléctrico, aportando elementos de análisis para la evaluación de políticas y mecanismos de protección vinculados al acceso y sostenimiento de un servicio considerado esencial.

Metodología

El estudio fue desarrollado mediante una estrategia de relevamiento mixta, combinando herramientas de recopilación de información presencial y digital con el objetivo de ampliar la cobertura territorial y captar la diversidad de situaciones existentes en la provincia.

Por un lado, se implementó una encuesta presencial aplicada en distintos sectores del territorio, principalmente en la ciudad de San Salvador de Jujuy, utilizando formularios digitales para el registro y procesamiento de las respuestas. De manera complementaria, se

llevó adelante una encuesta autoadministrada en formato digital, distribuida a través de plataformas de internet y servicios de mensajería instantánea.

La utilización conjunta de ambas modalidades permitió incorporar la participación de usuarios residentes tanto en la capital provincial como en localidades del interior, alcanzando sectores que presentan realidades económicas y sociales heterogéneas.

Para la determinación de la muestra se tomó como referencia un universo estimado de 220.000 usuarios del servicio eléctrico, conforme a los datos publicados en la Memoria y Balance 2024 de EJESA. Sobre esa base se obtuvieron 619 respuestas válidas, cantidad que permite proyectar los resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 4%.

En cuanto a la distribución territorial de la muestra, el 68% de los casos corresponde a residentes de San Salvador de Jujuy, mientras que el 32% restante pertenece a usuarios radicados en distintas localidades del interior provincial.

Perfil general de la muestra

La composición de la muestra presenta una distribución equilibrada entre hombres y mujeres, con una leve predominancia de participación femenina.

Distribución por género

- Mujer.....55%
- Hombre:.....44%
- Otro:.....1%

En relación con la estructura etaria, la mayor concentración de respuestas se registra en los segmentos comprendidos entre los 36 y 55 años de edad, grupo que habitualmente reúne a personas con responsabilidades económicas directas dentro de sus hogares.

Distribución por edad

- Entre 18 y 25 años:.....10%
- Entre 26 y 35 años:.....18%
- Entre 36 y 45 años:.....27%
- Entre 46 y 55 años:.....22%
- Entre 56 y 65 años:.....14%
- 66 años o más:.....9%

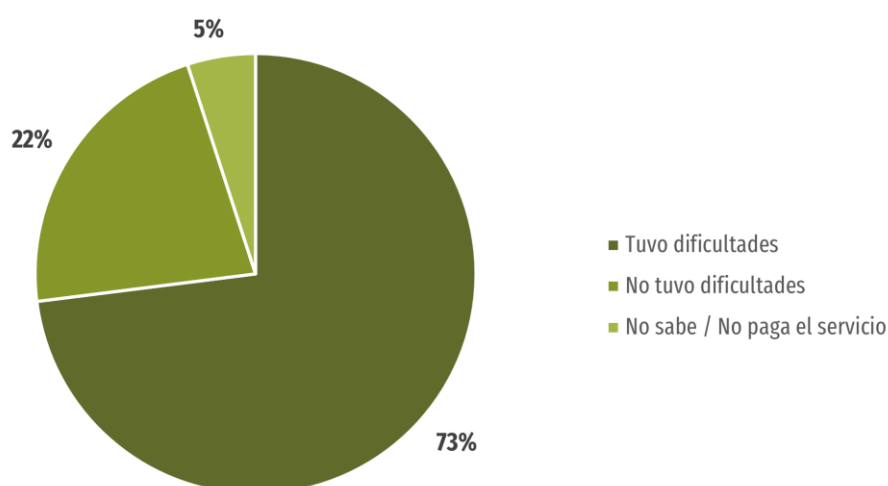
La composición de la muestra permite contar con una representación amplia de distintos grupos etarios y perfiles de usuarios, aportando una base adecuada para el análisis.

Principales resultados

1. Dificultades para afrontar el pago de la factura eléctrica

Uno de los hallazgos más significativos del relevamiento se vincula con las dificultades económicas que enfrentan los usuarios para cumplir regularmente con el pago del servicio. Los resultados muestran que aproximadamente siete de cada diez encuestados han atravesado problemas para afrontar la factura de energía eléctrica durante el último año.

Respuestas obtenidas



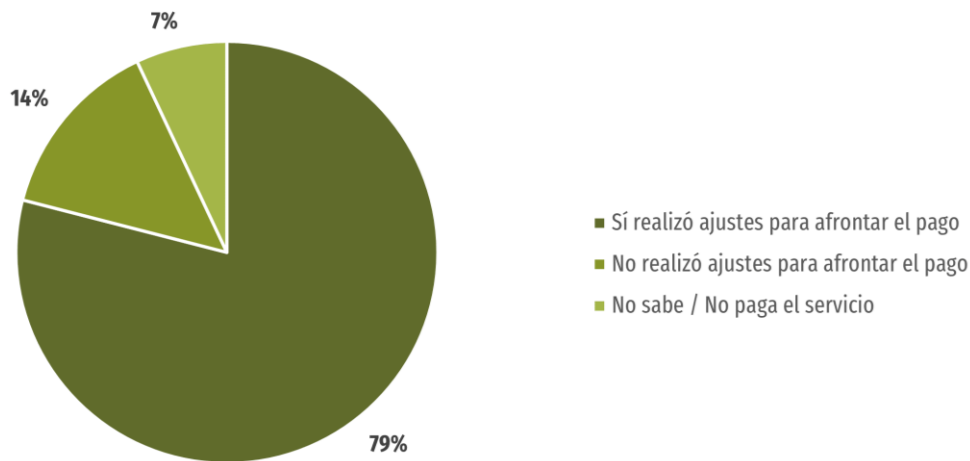
- Tuvo dificultades:.....73%
- No tuvo dificultades:.....22%
- No sabe / No paga el servicio:....5%

La magnitud de este resultado permite advertir que las dificultades de pago no constituyen situaciones excepcionales o aisladas, sino una problemática extendida que afecta a una proporción considerable de los usuarios relevados. Asimismo, evidencia el creciente peso que la facturación del servicio eléctrico ha adquirido dentro de la estructura de gastos de numerosos hogares de la provincia.

2. Impacto sobre otros gastos del hogar

Uno de los aspectos más relevantes identificados por el estudio refiere a las consecuencias que el pago del servicio eléctrico genera sobre la organización económica de los hogares. Los resultados obtenidos muestran que una proporción ampliamente mayoritaria de los encuestados debió realizar ajustes en otros rubros de consumo para poder afrontar el pago de la factura de energía eléctrica.

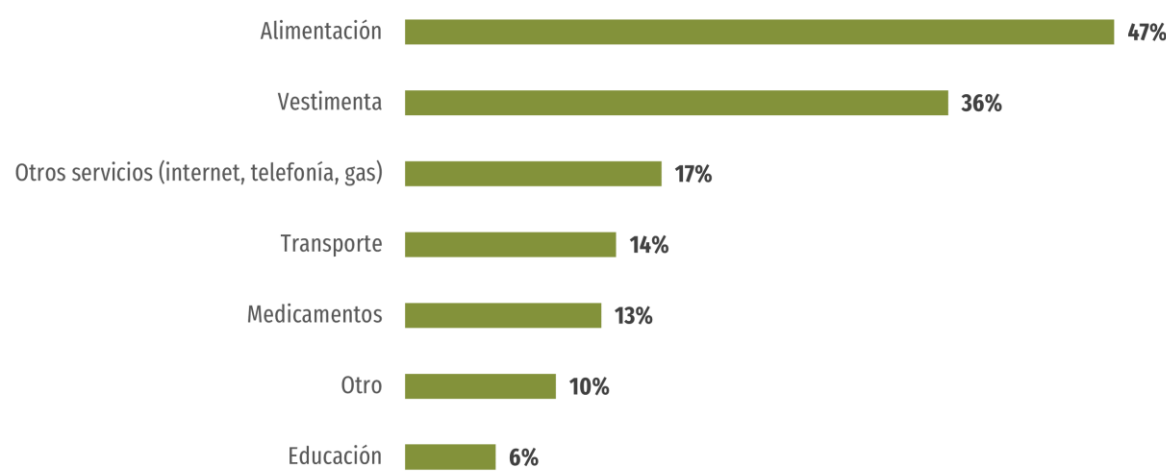
Respuestas obtenidas



- Sí realizó ajustes para afrontar el pago:.....79%
- No realizó ajustes para afrontar el pago:.....14%
- No sabe / No paga el servicio:.....7%

En términos generales, casi ocho de cada diez participantes indicaron haber reducido, postergado o resignado otros gastos del hogar con el fin de cumplir con el pago del servicio. Este dato permite dimensionar el nivel de incidencia que la factura eléctrica ha adquirido dentro de la economía doméstica y su capacidad para condicionar decisiones vinculadas a consumos esenciales.

Entre los rubros más afectados se destacan:



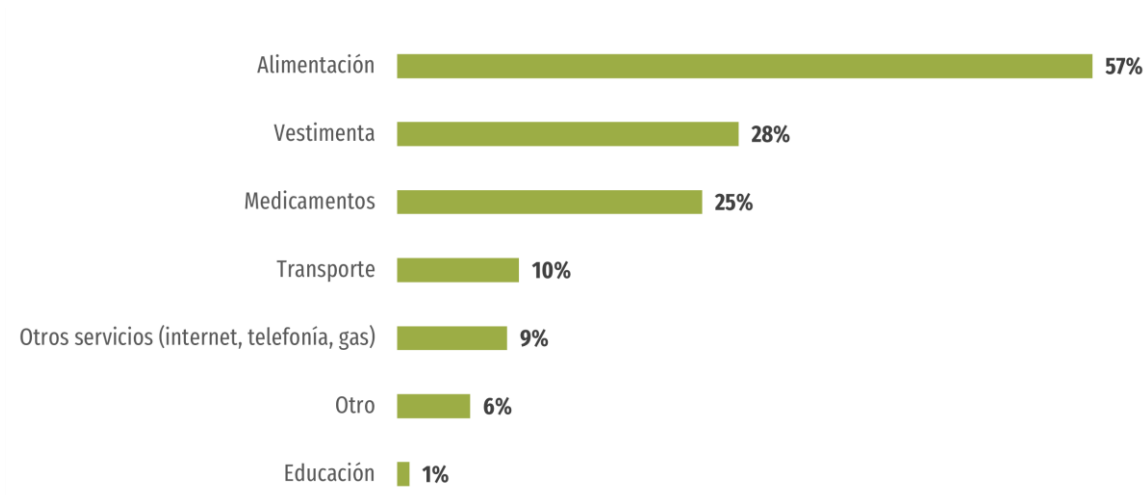
Rubro	Porcentaje
Alimentación	47%
Vestimenta	36%

Rubro	Porcentaje
Otros servicios (internet, telefonía, gas)	17%
Transporte	14%
Medicamentos	13%
Otro	10%
Educación	6%

La información relevada indica que las restricciones no se concentran únicamente en consumos considerados prescindibles, sino que alcanzan gastos directamente vinculados al bienestar y a las condiciones básicas de vida de las familias. Particularmente significativa resulta la incidencia observada sobre la alimentación, rubro que aparece como el principal ajuste realizado por los hogares encuestados.

Situación específica en personas mayores

Al analizar de manera diferenciada a los encuestados mayores de 56 años, se observan algunos indicadores que merecen especial atención.



Rubro	Porcentaje
Alimentación	57%
Vestimenta	28%
Medicamentos	25%
Transporte	10%
Otros servicios (internet, telefonía, gas)	9%
Otro	6%
Educación	1%

Dentro de este segmento, uno de cada cuatro encuestados manifestó haber reducido gastos asociados a medicamentos para poder afrontar el pago de la factura eléctrica. Este resultado adquiere una relevancia particular debido a que se trata de consumos estrechamente vinculados al mantenimiento de la salud y a tratamientos que en muchos casos son de carácter permanente.

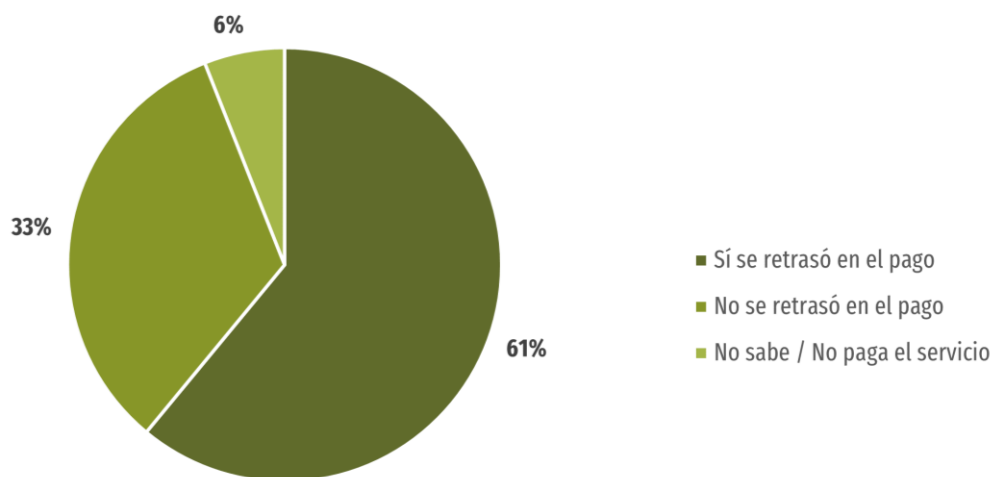
Los datos permiten advertir que las dificultades para sostener el pago del servicio eléctrico generan efectos concretos sobre decisiones de consumo vinculadas a necesidades básicas. La incidencia observada sobre alimentación, salud y otros gastos esenciales resulta especialmente significativa en hogares con ingresos limitados, personas mayores o integrantes que requieren tratamientos médicos continuos.

En este sentido, los resultados sugieren que el peso creciente de la facturación eléctrica no solo impacta sobre la capacidad de pago de los usuarios, sino también sobre las condiciones generales de bienestar de una parte importante de los hogares relevados.

3. Mora en el pago del servicio

Las dificultades económicas identificadas en los apartados anteriores encuentran una expresión concreta en los niveles de atraso registrados en el pago de las facturas. Los resultados muestran que una proporción significativa de los usuarios experimentó situaciones de mora durante el último año.

Respuestas obtenidas



- Sí se retrasó en el pago.....61%
- No se retrasó en el pago:.....33%
- No sabe / No paga el servicio:.....6%

Los datos indican que seis de cada diez encuestados se atrasaron al menos una vez en el pago de la factura del servicio eléctrico durante el último año.

La magnitud de este indicador permite inferir que los episodios de mora no responden exclusivamente a actitudes o conductas de incumplimiento voluntario, sino que en numerosos casos se encuentran asociados a restricciones presupuestarias y dificultades reales para afrontar la totalidad de los gastos del hogar dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, la elevada proporción de usuarios que registró atrasos resulta consistente con los niveles de dificultades de pago y con los ajustes en otros consumos observados previamente, configurando un escenario en el que una parte importante de los hogares debe administrar recursos limitados frente a obligaciones cada vez más exigentes.

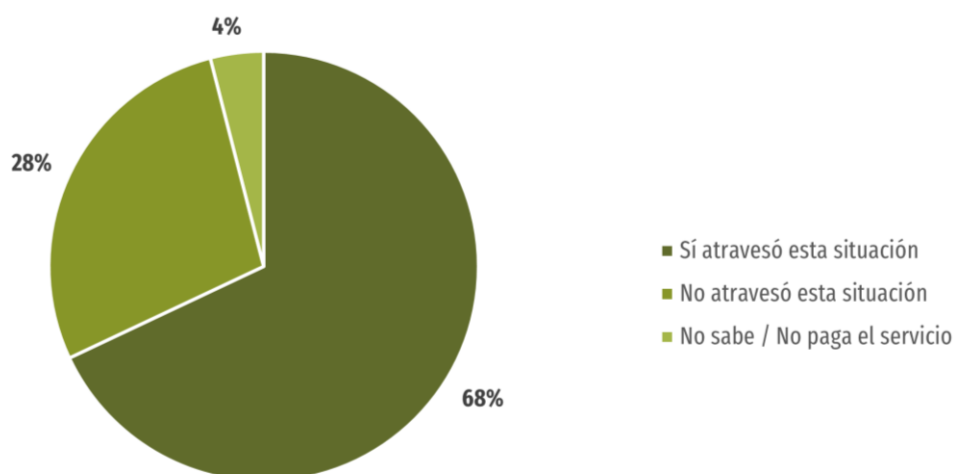
Los resultados obtenidos muestran que la mora constituye una situación frecuente entre los usuarios relevados y representan un indicador adicional de las tensiones económicas que atraviesan numerosos hogares de la provincia.

4. Temor a la interrupción del servicio

El acceso a la energía eléctrica constituye actualmente un componente esencial para el desarrollo de las actividades cotidianas, el funcionamiento del hogar, la conservación de alimentos, la comunicación, el esparcimiento y el acceso a múltiples servicios indispensables.

En este contexto, el relevamiento incorporó una consulta destinada a conocer el nivel de preocupación existente entre los usuarios respecto de la posibilidad de sufrir la interrupción del servicio por falta de pago en el último año.

Respuestas obtenidas



- Sí atravesó esta situación:.....68%
- No atravesó esta situación:.....28%
- No sabe / No paga el servicio:.....4%

Los resultados muestran que más de dos tercios de los encuestados manifestaron haber experimentado temor ante la posibilidad de un corte del suministro eléctrico debido a dificultades para afrontar el pago de las facturas.

Este indicador refleja la existencia de un nivel significativo de preocupación, angustia e incertidumbre entre los usuarios, especialmente en aquellos hogares donde la capacidad de pago se encuentra condicionada por restricciones económicas persistentes.

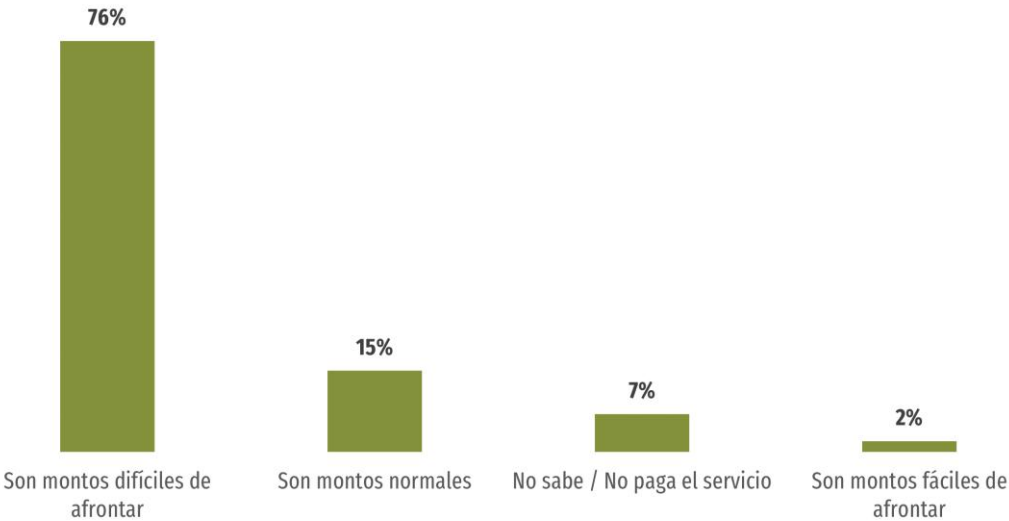
La percepción de riesgo asociada a la eventual interrupción del servicio adquiere especial relevancia considerando el carácter esencial de la energía eléctrica y las consecuencias que su falta puede generar sobre la vida cotidiana, la actividad laboral, la educación y las condiciones de bienestar de las familias.

En términos generales, los resultados evidencian que la preocupación por mantener la continuidad del suministro eléctrico constituye una realidad presente para una proporción considerable de los usuarios relevados, complementando los hallazgos vinculados a dificultades de pago y situaciones de mora observados en apartados anteriores.

5. Percepción sobre los intereses aplicados por mora

Otro de los aspectos analizados en el relevamiento fue la percepción de los usuarios respecto de los intereses aplicados en los casos de atraso en el pago de las facturas del servicio eléctrico.

Respuestas obtenidas



- Son montos difíciles de afrontar:.....76%
- Son montos normales:.....15%
- No sabe / No paga el servicio:.....7%
- Son montos fáciles de afrontar:.....2%

Los resultados evidencian una percepción predominantemente negativa respecto de la incidencia económica que tienen los intereses por mora sobre las finanzas de los hogares. Más de tres cuartas partes de los encuestados consideraron que estos cargos representan una dificultad adicional para afrontar sus obligaciones mensuales.

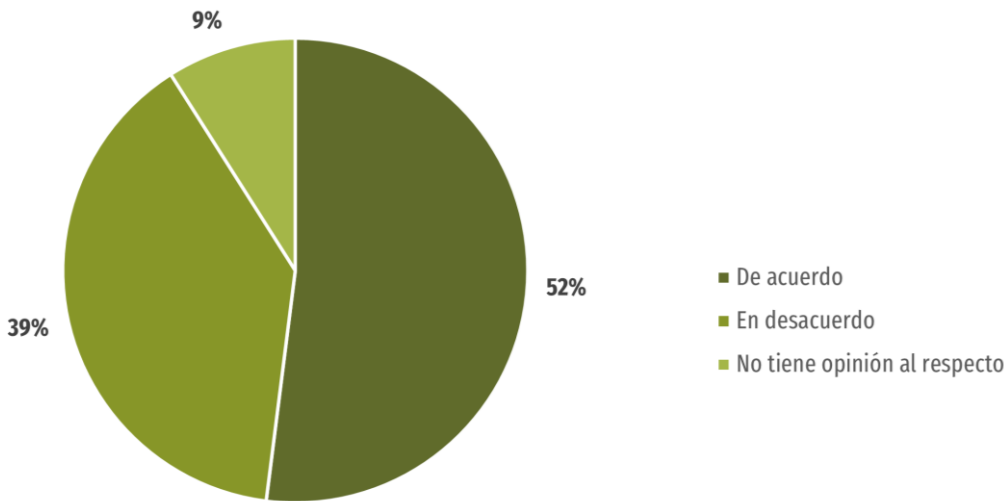
La baja proporción de usuarios que calificó dichos intereses como fáciles de afrontar refuerza la idea de que, para una parte importante de la población, los atrasos en el pago no sólo generan la acumulación de deuda, sino también un incremento de las dificultades para regularizar su situación.

La información obtenida en el relevamiento sugiere que los intereses aplicados por mora son percibidos por numerosos usuarios como un factor que profundiza las restricciones económicas existentes, especialmente en aquellos hogares que ya enfrentan dificultades para cumplir regularmente con el pago de los servicios básicos.

6. Opinión sobre la suspensión temporal de cortes en hogares vulnerables

Con el propósito de conocer la percepción ciudadana respecto de posibles mecanismos de protección para usuarios en situación de vulnerabilidad económica, se consultó a los participantes acerca de la posibilidad de establecer suspensiones temporales de cortes del servicio por falta de pago en determinados casos.

Respuestas obtenidas



- De acuerdo:.....52%
- En desacuerdo:.....39%
- No tiene opinión al respecto:.....9%

Los resultados muestran que una mayoría de los encuestados manifestó una posición favorable a la implementación de medidas excepcionales destinadas a evitar la interrupción del suministro eléctrico en hogares que atraviesan dificultades económicas severas.

Si bien existe una proporción significativa de participantes que expresó desacuerdo con este tipo de mecanismos, la información relevada permite observar la presencia de un importante nivel de aceptación social respecto de la necesidad de contemplar situaciones particulares de vulnerabilidad.

Este resultado adquiere especial relevancia al analizarse conjuntamente con otros indicadores del estudio, tales como las dificultades de pago, los niveles de mora registrados y el temor manifestado por los usuarios frente a la posibilidad de perder el acceso al servicio.

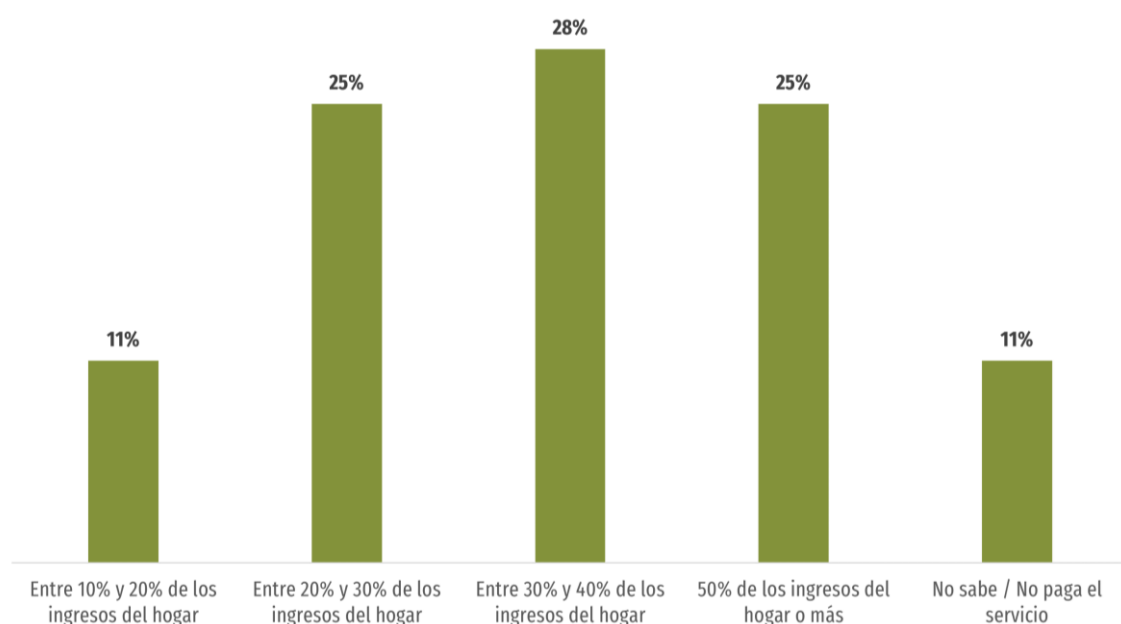
En este contexto, los datos reflejan la existencia de una discusión social respecto de los criterios que deberían aplicarse para compatibilizar la sostenibilidad económica del servicio con la protección de usuarios que enfrentan condiciones socioeconómicas especialmente complejas.

7. Incidencia de los servicios públicos sobre los ingresos familiares

El relevamiento también permitió identificar el esfuerzo económico que realizan los hogares para sostener el pago de los distintos servicios básicos.

A los encuestados se les consultó qué proporción aproximada de sus ingresos mensuales destinan al pago de servicios, incluyendo energía eléctrica, agua, gas, telefonía e internet.

Respuestas obtenidas



- Entre 10% y 20% de los ingresos del hogar:.....11%
- Entre 20% y 30% de los ingresos del hogar:.....25%
- Entre 30% y 40% de los ingresos del hogar:.....28%
- 50% de los ingresos del hogar o más:.....25%
- No sabe / No paga el servicio:.....11%

Los resultados muestran que una proporción significativa de los hogares destina una parte considerable de sus ingresos al pago de servicios esenciales.

Particularmente relevante resulta observar que más de la mitad de los encuestados declaró destinar al menos el 30% de sus ingresos mensuales a estos conceptos, mientras que uno de cada cuatro afirmó que dicho porcentaje alcanza o supera el 50%.

Estos indicadores permiten advertir que el sostenimiento de los servicios básicos representa una carga económica significativa para numerosos hogares de la provincia, limitando la disponibilidad de recursos para atender otros gastos vinculados a alimentación, salud, educación, transporte y demás necesidades cotidianas.

Si bien la energía eléctrica constituye sólo uno de los componentes incluidos dentro de este conjunto de servicios, los resultados permiten contextualizar el peso que las obligaciones vinculadas al acceso y mantenimiento de prestaciones esenciales tienen sobre la economía familiar.

Consideraciones finales

Los resultados obtenidos a través del presente estudio de opinión pública permiten identificar una situación que merece especial atención desde la perspectiva de la protección de los usuarios de servicios públicos y sus derechos.

Los datos muestran que una proporción significativa de los encuestados ha enfrentado dificultades para afrontar el pago del servicio de energía eléctrica durante el último año. Estas dificultades se expresan en elevados niveles de mora, en la necesidad de reorganizar gastos familiares para cumplir con las obligaciones asumidas y en un marcado nivel de preocupación respecto de la eventual interrupción del suministro por falta de pago.

Asimismo, una parte importante de los participantes manifestó que en el último año debido a recortar sus gastos en rubros esenciales de consumo para sostener el pago de sus compromisos mensuales. Entre ellos se destacan gastos vinculados a la alimentación, la salud, la vestimenta, el transporte y otros servicios.

Corresponde señalar que las dificultades económicas reflejadas en el presente relevamiento responden a una multiplicidad de factores que exceden el costo del servicio eléctrico. El contexto económico general, la evolución de los ingresos familiares, el incremento del costo de vida y otras obligaciones que afrontan los hogares constituyen variables que también inciden sobre las condiciones observadas.

No obstante, los resultados obtenidos muestran que la facturación del servicio de energía eléctrica representa uno de los compromisos que inciden de manera significativa sobre la

economía de numerosos hogares, especialmente cuando los ingresos disponibles resultan insuficientes para atender simultáneamente la totalidad de las necesidades y obligaciones básicas. En este sentido, la factura eléctrica no aparece como la causa exclusiva de las restricciones económicas detectadas, pero sí como uno de los factores que integran las tensiones presupuestarias que enfrentan amplios sectores de la población.

Esta consideración adquiere particular relevancia al analizar la situación de los adultos mayores relevados. Los datos muestran que una proporción significativa de este grupo manifestó haber reducido gastos vinculados a medicamentos y otros consumos esenciales. Sin embargo, tales decisiones no deben interpretarse como una consecuencia exclusiva del pago del servicio eléctrico, sino como parte de las estrategias de ajuste implementadas para afrontar el conjunto de obligaciones y necesidades que integran la economía del hogar, entre las cuales se encuentra el pago de la energía eléctrica.

En este contexto, la información relevada permite advertir que el acceso y la permanencia en el servicio eléctrico constituyen una preocupación concreta para una parte importante de los usuarios consultados. Dado el carácter esencial que posee la energía eléctrica para el desarrollo de la vida cotidiana, la continuidad de actividades laborales, educativas, sanitarias y domésticas, su eventual interrupción puede generar consecuencias particularmente graves en hogares que ya atraviesan situaciones de vulnerabilidad económica.

Por ello, los resultados obtenidos aportan elementos objetivos para reflexionar sobre la conveniencia de evaluar mecanismos específicos de acompañamiento y protección destinados a usuarios que presentan especiales condiciones de vulnerabilidad. Tales instrumentos deberían orientarse a compatibilizar la sostenibilidad económica del servicio con la garantía de acceso a prestaciones esenciales, incorporando criterios de razonabilidad, proporcionalidad, sensibilidad social y resguardo de los derechos de los usuarios.

Finalmente, el presente relevamiento constituye una herramienta de diagnóstico que permite visibilizar una problemática de alcance significativo en la provincia y aportar evidencia para el análisis de posibles medidas destinadas a mitigar los efectos que las dificultades económicas generan sobre el acceso y la continuidad de servicios públicos esenciales.