



CÁMARA DE DIPUTADOS
MESA DE MOVIMIENTO
17 DIC 2021
Recibido... E.S.G. ...Hs.
Exp. N° 46064 ...C.D.

PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio de los organismos que correspondan, informe en relación al servicio "Billetera Santa Fe", lo siguiente:

- a) - Cantidad de reclamos por fallas en el funcionamiento.
- b) - Cuántos de esos reclamos fueron atendidos satisfactoriamente.
- c) - Cuales son los mecanismos que se adoptaron para regularizar los inconvenientes.

Lic. Juan Argañaraz
Diputado Provincial



FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Billetera Santa Fe, es un programa de beneficios y reintegros que instrumenta el gobierno provincial para aumentar el poder de compra de los santafesinos y promover la actividad del comercio minorista. Consistiendo en el reintegro del 30% en compras realizadas en los comercios adheridos, con un tope de \$5 mil pesos mensuales de devolución.

En cuanto al funcionamiento de este programa, se reportaron en varias localidades de la provincia de Santa Fe, numerosos inconvenientes para efectuar pagos a través de la App Billetera Santa Fe. Los reclamos por parte de los usuarios inmediatamente comenzaron a circular en las redes sociales: "Tuve que dejar la mitad de las cosas porque no tenía efectivo". "Sigue caída la billetera santa fe, no se coman el viaje hasta el súper..", "Adivinen quien fue al súper y tuvo q dejar todo en la caja pq no andaba la Billetera Santa Fe". "Alguien sabe cómo karajo hacer para que me den una solución me depositaron 6 mil en la Billetera Santa Fe hace una semana y la plata no existe en ningún lado". "Me deposite desde mi banco a la billetera santa fe y nunca me llegó el dinero, aunque si se me descontó del banco", fueron algunas de las publicaciones de los usuarios.

En ese sentido, a través de la cuenta @PreciosRosario otros usuarios de Billetera SF avisaron de las fallas. "No estaba funcionando y tuve que pagar de otra forma", publicó como respuesta un usuario. "No escanea el QR", agregó otra joven. Otra cuenta aportó: "Tengan cuidado que tira error, pero el pago entra igual, chequeen en movimientos o que dueños del comercio se fijen en su cuenta".

Asimismo, desde la ciudad de Rafaela, también avisaban de problemas. "Que pasa que la billetera Santa Fe, no está funcionando en la Ciudad de Rafaela, hace ya una semana", "Pasaron cinco días y no me devolvieron el reintegro", pastearon diferentes personas.

Por otra parte, el programa Billetera Santa Fe ofrece una vía de reclamos para los consumidores. Sin embargo, los usuarios afirman que sus



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

quejan e inquietudes no son resultas cuando presentan quejas por fallas o manifiestan que les sugieren que puede ser un problema de los dispositivos o de actualizaciones del celular.

Por este motivo, y haciendo eco de los cuantiosos reclamos por parte de los usuarios debido a las fallas del servicio y de la aplicación móvil, al dinero que no es reintegrado en tiempo y forma y a los engorrosos inconvenientes al momento de comprar y pagar en los comercios, se solicitó en su oportunidad, al Poder Ejecutivo, que a través del organismo que corresponda, arbitre los medios y mecanismos necesarios para regularizar el funcionamiento del servicio Billetera Santa Fe.

En este sentido, y atento a la necesidad de tener conocimiento de las soluciones que se dieron como respuesta, resulta imprescindible conocer la cantidad de reclamos que fueron manifestados, cuántos de esos reclamos fueron atendidos satisfactoriamente, y cuáles fueron los mecanismos que se adoptaron para regularizar los inconvenientes en el funcionamiento.

Por lo expuesto, solicito a mis pares el acompañamiento a la presente.

Lic. Juan Argañaraz
Diputado Provincial