



**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)**
Oficinas: Las Heras N° 213. TEL/FAX: (0388) 4258538 - 4314883
0800-777-0237

RESOLUCION N° 110 -SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY,

- 1 ABR. 2026

Cde. Expte N° 0630-583/2024.-

VISTO:

El expediente del rubro caratulado: "ATENCION USUARIOS: MARCELA MURILLO QUEJA EN LIBRO DE QUEJAS EJE S.A. OF. SAN SALVADOR POR INCONVENIENTE CON EL AVISO DE CORTE FOLIO N° 4637 Y 4638 CDE. NOTAR N° 822/2024."; y

CONSIDERANDO:

Que, el 21-08-2024 la sra. Marcela Marisa Murillo formula queja en el folio N° 4637/4638 del libro de queja-reclamo-sugerencia de EJE S.A. Oficina San Salvador, por aviso de corte enviado vía SMS al teléfono celular y que corresponde al servicio N° 175165, hecho antes del vencimiento que figura en la factura, menciona era el 26-08-2024.

Que, al traslado de Ley, mediante Nota GC N° 567/2024 EJE S.A. informa que:

Mediante notas ASS N° 2838 y N° 2878/2024 le respondió a la usuaria explicándole que los avisos de cortes por falta de pago de facturas se realizan una vez pasada la fecha de vencimiento, como recordatorio al usuario para evitar la falta del suministro; y en caso de cancelar la factura antes de la fecha de corte impresa en la factura pide pasar por alto el mensaje. Solicitó a la usuaria las disculpas por la situación vivida el 19-08-2024, en ambas notas. Adjunta documentación.

Que, a fs. 10, la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario eleva informe al Directorio y expresa que, analizada la documentación obrante y que la Empresa reconoce el envío del mensaje de texto por medio de teléfono celular y no niega el contenido del indicado por la usuaria.

Por otra parte, verificó que en la Factura N°53679253 figura la suspensión del suministro de luz por falta de pago estipulado en fecha 26-08-2024 y que la empresa en fecha 19-08-2024 por medio de SMS comunicó a la usuaria aviso de corte de energía en 48 hs. por falta de pago.

En este orden de ideas, entiende que por el accionar de la empresa se constató que está brindó información inexacta a la usuaria causándole de esta manera una confusión e incertidumbre en cuanto a las condiciones de contratación del servicio de energía eléctrica.

Por lo expuesto, concluye que la Prestataria no suministro a la usuaria información cierta, clara y detallada respecto a las características esenciales del servicio energético que provee existiendo de esta forma una falta al artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor, por lo que solicita aplicar un llamado de atención a EJE S.A. para que evite este tipo de comunicaciones inexactas que confunden y alteran a los usuarios.



**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)**
Oficinas: Las Heras N° 213. TEL/FAX: (0388) 4258538 - 4314883
0800-777-0237

CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N° 110 -SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY

- 1 ABR. 2026

Por ello, en uso de las funciones que le son propias;

EL DIRECTORIO DE LA SUSEPU.
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Hacer saber a la Sra. Marcela Marisa Murillo, con domicilio en Mza PA 1 Lt 52 La Querencia Barrio Los Perales, Servicio N° 175165 que su reclamo dio inicio al Expte. N° 0630-583/2024, y que conforme los informes técnicos obrantes en autos se da por finalizado el reclamo.-

ARTÍCULO 2°.- Atento a los reiterados reclamos de similares características, instruir a la Distribuidora a revisar y optimizar el proceso de notificación a los usuarios por interrupción del servicio, caso contrario se adoptaran las medidas disciplinarias pertinentes, debiendo remitir a esta SUSEPU en el plazo de quince (15) días las constancias de lo actuado para su posterior validación.-

ARTÍCULO 3°.- Notificar a EJE S.A. y al usuario. Dar copia a las Gerencias de Servicios Energéticos, del Usuario y Asuntos Legales. Cumplido, archivar.-

Ing. JOEL CANO
A/C Gerencia Técnica
de Agua Potable y Saneamiento
SU.SE.PU.

AC VOCALÍA 2º

Ing. Jorge Guillermo Chelli
Gerente Técnico de Servicios Energéticos
A/C Vocalía 2º - SU.SE.PU

AC VOCALÍA 1º

Dr. Facundo Daniel L.
Vocal 2º - SU.SE.PU.

AC PRESIDENCIA



Eliana Rojas
Sector Cobranza
Empresa Jujena de Energía