



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

RESOLUCION N° 196 -SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 12 JUN. 2025

Cde Expte. N° 0630-713/2024.-

VISTO:

Expediente del rubro caratulado: "INFORME NOVEDADES EN FACTURACION
- ERROR EN SEGMENTACION EJESA."; y

CONSIDERANDO:

Que, la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario en fecha 8 de noviembre de 2024 tomo conocimiento por parte de un grupo de usuarios de EJE S.A. que la Distribuidora habría incurrido en un error en la categorización de la segmentación energética nacional que se aplica en las facturas, adjuntando informe elevado vía mensajería instantánea por personal de la Empresa, del cual se desprende textualmente que: "...El error se produjo al momento de la carga de los segmentos en nuestro sistema de facturación, por contar con algunos servicios con un formato de fecha diferente a la programada en el sistema. Ejemplo: dd/mm/yyyy vs. Mm/dd/yyyy. Por este motivo, se definió suprimir esta información en la carga del privilegio, por considerarse un dato de bajo impacto...".

Que, corrido el traslado de Ley, EJE S.A. mediante Nota GC N° 777/2024 (fs. 41/42) informa que en fecha 14/10/2024 se identificaron inconsistencias de Segmentación Energética Nacional en la facturación de los periodos 09 y 10/2024 de algunos de los servicios de los procesos 5 y 55, las cuales habrían surgido debido a una discrepancia en el formato de fecha de alta del privilegio, situación que generó un error en la aplicación del Segmento establecido por el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE) de fecha 8 de octubre de 2024, vigente en ese momento. Asimismo que la base total de usuarios alcanzados por este error fue de 3.338 servicios, viéndose desfavorecidos 2.722 servicios por haberse aplicado incorrectamente un segmento de tarifa superior al correspondiente, y viéndose favorecidos 616 servicios por haberse aplicado incorrectamente un segmento de tarifa inferior al correspondiente.

Prosigue, que a fin de evitar este tipo de errores, como medida preventiva procedió a eliminar el campo de fecha que originó la inconsistencia. Detalla el desglose de las acciones correctivas implementadas con captura de pantalla del sistema GESCO, las Notas de Crédito para ajustar la facturación de los periodos 09 y/o 10/2024 de los servicios desfavorecidos, de acuerdo al siguiente detalle:

- Sobre 2.627 servicios, emitió notas de crédito correspondientes a los periodos 09 y 10/2024



**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° 196 -SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY,

12 JUN. 2025

- Sobre 6 servicios, emitió notas de crédito únicamente para el periodo 10/2024
 - Comunicación a los 3.338 usuarios afectados con notas físicas al domicilio
- Adjunta documentacion respaldatoria.

Que, la Gerencia de Usuario a fs. 43/44 emite nuevo informe concluyendo que es suficiente las aclaraciones y respuestas brindadas por EJE S.A. tanto a los usuarios como a esta Suprintendencia entendiendo que deberá ordenarse que ante la reiteración de eventos como el detectado, envíe a la brevedad los informes de las acciones correctivas practicadas, así como el detalle de los servicios alcanzados.

Que, en Dictamen N° 49/2025 la Gerencia de Asuntos Legales, analiza la documentación obrante en autos y, teniendo en cuenta la normativa legal vigente, el Decreto N° 332/2022 del Poder Ejecutivo Nacional que dispone la implementación de un régimen de segmentación de subsidios a usuarios y usuarias residenciales de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red; Régimen compuesto de tres niveles: Nivel 1 (mayores ingresos), Nivel 2 (menores ingresos y Nivel 3 (ingresos medios), asimismo crea el RASE (Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía), el Reglamento de Suministro, Anexo III artículo 4° incisos b) y f) del Contrato de Concesión de EJE S.A. y la Ley 4937, Artículo 5° inciso 1); entiende que puede el Directorio emitir acto administrativo, debiendo ordenarse a la Empresa que ante la reiteración de eventos como el detectado, envíe a la brevedad los informes de las acciones correctivas practicadas así como el detalle de servicios alcanzados por el evento, en un todo conforme con lo sugerido por la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, luego de efectuados los controles de su competencia. Asimismo, requerir a la Distribuidora acredite haber realizado la devolución correspondiente a los usuarios afectados que a la fecha de la emisión de las Notas de Crédito ya hubieran cancelado las facturas de los periodos 09 y 10/2024.

Por ello, y en ejercicio de sus funciones;

**EL DIRECTORIO DE LA SUSEPU
RESUELVE**

ARTICULO 1°.- Dar por concluidas las presentes actuaciones, atento a que resultan suficientes las aclaraciones y respuestas brindadas por EJE S.A., tanto a los 3.338 usuarios afectados como a esta SUSEPU, por el evento ocurrido en oportunidad de la emisión de la facturación de los periodos 09 y/o 10/2024, en lo que se refiere a la aplicación de la Segmentación Energética Nacional, según padrón de inscriptos en el RASE, Decreto N° 332/2022 del Poder Ejecutivo Nacional.-



**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° 196 -SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 12 JUN. 2025

ARTICULO 2°.- EJE S.A. ante la reiteración de eventos como el detectado, deberá remitir a esta SUSEPU los informes de las acciones correctivas practicadas así como el detalle de servicios alcanzados por el evento.-

ARTICULO 3°.- En el plazo de cinco (5) días de notificada de la presente resolución, la Distribuidora deberá acreditar haber realizado la devolución correspondiente a los usuarios afectados que a la fecha de la emisión de las Notas de Credito ya hubieran cancelado las facturas de los periodos 09 y 10/2024.-

ARTICULO 4°.- Notificar a EJE S.A. Pasar a las Gerencias Técnica de Defensa del Usuario, de Servicios Energeticos y de Asuntos Legales. Cumplido, archivar.-

Dr. Facundo Daniel Lopez
Vocal 2° - SU.SE.PU.

Ing. Carlos Alberto Oehler
PRESIDENTE - SU.SE.PU

Ing. Leopoldo Hugo Montaña
Vocal 1° - SU.SE.PU