



MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS PUBLICOS, TIERRA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)

Oficinas: Las Heras N.º 213. TEL/FAX: (0213) 4258538 - 4314883
0800-777-0237 -4600- SAN SALVADOR DE JUJUY-

RESOLUCION N.º 234-SUSEPU-
SAN SALVADOR DE JUJUY, 18 JUL. 2025

Cde. Expte. N.º 0630-602/2023.-

VISTO:

Expediente de referencia caratulado: "ATENCION USUARIOS: ELIZABETH SOSA QUEJA EN LIBRO DE QUEJAS EJE S.A.OF. TILCARA POR INCONVENIENTES EN EL CORTE DEL SERVICIO DE E. E. FOLIO N° 3087 CDE. NOTAR N° 520/2023.", y

CONSIDERANDO:

Que, conforme normativa, EJE S.A remite a esta Superintendencia el Folio N.º 3087, queja asentada en la oficina de Tilcara por la Sra. Elizabeth Sosa, por inconveniente con los operarios en el corte del servicio de energía eléctrica. Adjunta documentación.

Que, a fs. 04 se corre traslado de Ley a efectos de que la Empresa efectué descargo y ejerza defensa;

Que, a fs. 05/07, obra informe de la Empresa a través del cual detallan lo siguiente:

- En fecha 14 de agosto de 2023 la Sra. Elizabeth Sosa, usuaria, se apersono a la oficina comunicando que el día jueves 10 de agosto de 2023 los operarios procedieron a efectuar el corte de suministro.
- El Servicio N.º 62726 fue suspendido el día 10 de agosto de 2023 por falta de pago de las facturas correspondiente a los periodos 04/2023 y 05/2023 con fecha de vencimiento 12/06/2023 y 14/07/2023. Sin embargo y a pedido de la usuaria el suministro fue rehabilitado de forma especial luego de efectuarse el pago de unas de las facturas, periodo 04/2023, quedando pendiente el compromiso de pago por la factura correspondiente al periodo 05/2023, la cual fue abonada el día 04/09/2023.

Asimismo, la Distribuidora manifiesta disculpas a la usuaria, si durante el desarrollo de la operatividad hubo malos entendidos por lo que reforzaran las medidas preventivas en dichas situaciones. Sin embargo, comunican que en todo momento el personal efectuó la suspensión del suministro de acuerdo a los procedimientos internos, delimitando la zona de trabajo e informando que procederían al corte del servicio por facturas impagas.



MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS PUBLICOS, TIERRA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)

Oficinas: Las Heras N.º 213. TEL/FAX: (0238) 4258538 - 4314883
0800-777-0237 - 4600- SAN SALVADOR DE JUJUY-

CORRESPONDE A RESOLUCION N.º 234-SUSEPU-
SAN SALVADOR DE JUJUY, 18 JUL. 2025

Que, a fs. 08/09, el Departamento Control de Tarifas, informa que no se encuentra en el presente expediente evidencias concretas que permitan establecer si el aviso de corte de suministro fue efectivamente enviado al usuario, por lo que considera que existió un corte indebido del servicio.

Que, a fs. 10, la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, expresa que, una vez analizada la documentación, producida la respuesta por parte de la Empresa y los informes técnicos, se verificó que mediante Nota recibida por un dependiente de la usuaria es que la Prestataria le proporciono las debidas disculpas por el malentendido que existió. En cuanto a la interrupción del servicio de energía eléctrica se realizó efectivamente en fecha 10/08/2023 por la falta de pago de las Facturas correspondiente a los periodos 04 y 05/2023, como así también consta en el sistema Gesco que EJE S.A notifico a la usuaria en fecha 29/07/2023 del aviso de corte. Por lo que, solicita se concluye con el trámite administrativo, informando a la usuaria que existiendo las disculpas por parte de la Empresa es que esta actuó correctamente para la solución del reclamo además no existen irregularidades en cuanto al corte de servicio ya que la Empresa actuó adecuadamente conforme surge de la normativa vigente.

Que, a fs. 11, la Gerencia de Asuntos Legales, en virtud de lo informado por el Departamento Control de Tarifas a fs. 08/09, respecto a que la Distribuidora no habría cumplido con la debida comunicación a la usuaria previo a proceder a la suspensión del suministro, solicita a EJE S.A acreditar en el plazo de cinco (5) días, haber remitido el aviso de corte a la usuaria.

Que, a fs. 13/15, obra nota ampliatoria de EJE S.A, por medio de la cual informan que no hubo corte indebido del suministro, sino una suspensión del suministro de energía conforme a las etapas procedimentales correspondientes. Por lo que sostiene que se cumplió cabalmente con el "Aviso de Corte" requerido por Reglamentó y Contrato de Concesión. Adjunta en anexo captura de pantalla del Sistema Gesco.

Que, la Gerencia de Asuntos Legales de esta SUSEPU emite Dictamen N° 115/2025, a fs. 16/17, en el cual concluye que se tenga por resuelto el reclamo en virtud de las disculpas presentas por la Empresa respecto a lo denunciado por la Sra. Elizabeth Sosa. Asimismo, sugieren recomendar a la Distribuidora instruir a su personal a dispensar a los usuarios el trato digno ordenado por el art. 8bis de la Ley N.º 24.240. Por otro lado, sugieren aplicar a EJE S.A una sanción consistente en un Apercibimiento, por haber



MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS PUBLICOS, TIERRA Y VIVIENDA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Y OTRAS CONCESIONES (SUSEPU)

Oficinas: Las Heras N.º 218. TEL/FAX: (0322) 4258538 - 4314883
0800-777-0237 -4600- SAN SALVADOR DE JUJUY-

CORRESPONDE A RESOLUCION N° 234-SUSEPU-
SAN SALVADOR DE JUJUY, 18 JUL. 2025

transgredido lo dispuesto por los artículos 5 inc b) y 6 inc. a) del Reglamento de Suministro, al no emitir a la usuaria el Aviso de Corte exigido por los mencionados artículos.

Por ello, y en ejercicio de sus funciones;

**EL DIRECTORIO DE LA SUSEPU
RESUELVE**

ARTICULO 1º: Hacer saber a la **Sra. Elizabeth Sosa**, con domicilio en calle Bolívar S/N de la Localidad de Tilcara, Servicio N.º 62726, cuyo titular es la Sra. Graciela Pérez Camacho, que su presentación dio inicio al Expediente N.º 0630-602/2023, y de acuerdo a los informes técnicos obrantes en autos, se procede a dar por resuelto el reclamo en virtud a las disculpas presentadas por la Empresa respecto a la situación planteada por la usuaria.

ARTICULO 2º: Por lo expuesto en el considerando, aplicar a EJE S.A una sanción consistente en **Apercibimiento** por transgredir lo dispuesto en los artículos 5 inc. b) y 6 inc. a) del Reglamento de Suministro.

Asimismo, deberá instruir a su personal a dispensar un trato digno a los usuarios tal como lo ordena el Art. 8bis de la Ley N.º 24.240.

ARTICULO 3º: Notificar a EJE S.A y a la usuaria. Dar conocimiento a las Gerencias de Servicios Energéticos y del Usuario. Cumplido, archivar. -

Ing. Jorge Guillermo Chelli
Gerente Técnico de Servicios Energéticos
A/C Montaña 2º - 401 25 00

Ing. Leopoldo Hugo Montaña
Vocal 1º - SUSEPU

Ing. Carlos Alberto Geller
PRESIDENTE - SUSEPU

