



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

RESOLUCION N° 275-SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 31 AGO 2021

Cde. Expte. N° 0630-44/2019. –

VISTO:

El presente Expte., caratulado: “ATENCIÓN USUARIOS: SONIA AVALOS, DANIELA AGUIRRE Y LUISA TAPIA RECLAMAN LIBRO DE QUEJAS SUC. L.G.S.M. CONTRA EJE S.A. FOLIOS N° 2786, 2787, Y 2789 P/FALTA PERSONAL EN CAJAS E INCONVENIENTES EN LAS MISMAS – CDE. NOTAR N° 53, 54 Y 57/2019”; y

CONSIDERANDO:

Que, en virtud de lo dispuesto en Resolución N° 641-SUSEPU/2008, Art. 4° “Libro de Quejas”, EJE S.A. remite a esta Superintendencia los Folios N° 2786, 2787 y 2789, quejas asentadas en la sucursal Libertador General San Martín por las Sras. Sonia Avalos (Servicio N° 39047 titular Dante Cesar Corbacho), Daniela Belén Aguirre (Servicio N° 261575) y Luisa Magdalena Tapia (Servicio N° 45148 titular Alfredo Urbano Haisama) por falta de personal en cajas e inconvenientes en las mismas. En función de ello, se genera el formulario de Reclamo N° 26/2019, adjunto a fs. 7;

Que, a fs. 8 se corre traslado de Ley a efectos de que la Empresa efectúe descargo y ejerza defensa;

Que, a fs. 12, obra descargo de la Empresa del cual surge que en la fecha en la que se registraron las quejas, se encontraban habilitadas las 3 cajas existentes en la sucursal Libertador General San Martín, cobrando durante la jornada un total de 795 cupones. Asimismo, comunica que en el momento que se registraron las quejas, por cuestiones sanitarias, solamente estaba operativa una caja agregándose la dificultad, externa a nuestra distribuidora, el servicio de cobro mediante posnet se encontraba con inconvenientes. Independientemente de lo antes expresado, minutos después se encontraban las tres cajas existentes operativas, normalizándose el servicio de cobro con tarjetas. Adjunta copia de Notas SL-DC N° 33, 34 y 36/2019 mediante las cuales se notifica a los usuarios lo expresado con anterioridad;

Que, a fs. 13 se expide la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, considerando que deberá ordenarse a la Distribuidora que: 1.- Informe a los reclamantes de las alternativas con que cuenta para realizar el pago de las facturas. 2.- Informe ubicación de los lugares de pago cercanos a su domicilio y a la sucursal donde realizó el reclamo. 3.- Indique si el usuario debe o no contar con las facturas para su cancelación. Asimismo, deberá proceder a informar inmediatamente los datos indicados precedentemente de manera automática ante reclamos similares, debiendo acreditar directamente la respuesta de ese tenor en tramites sucesivos;

Por ello, en ejercicio de las facultades que le son propias,





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

CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N° **275-SUSEPU**
SAN SALVADOR DE JUJUY, **13 1 AGO 2023**

**EL DIRECTORIO DE LA SU.SE.PU.
RESUELVE:**

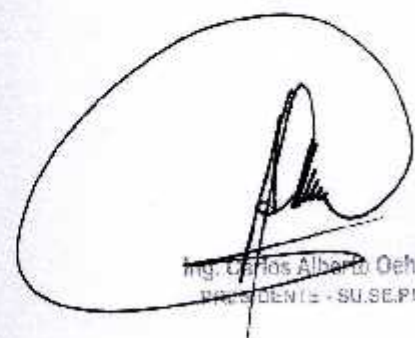
ARTICULO 1°: Hacer saber a las **Sras. SONIA AVALOS**, con domicilio en calle Urquiza N° 285, **DANIELA BELEN AGUIRRE**, con domicilio en Av. Tilcara Mza. B, Lote 9 y **LUISA MAGDALENA TAPIA**, con domicilio en calle Urundel Mza. 354, Lote 22, de la Ciudad de Libertador General San Martín, que su presentación dio inicio al Expediente N° 0630-44/2019, resolviéndose los mismos por los siguientes articulados:

ARTICULO 2°: Ordenar a la Empresa EJE S.A. a informar a las reclamantes de las alternativas con que cuentan para realizar el pago de las facturas, así como los lugares de pago cercanos a su domicilio y a la sucursal donde realizaron el reclamo. Asimismo, deberá indicar si el usuario debe o no contar con las facturas para su cancelación. Por último, deberá proceder a informar los datos indicados precedentemente de manera automática ante reclamos similares, debiendo acreditar directamente la respuesta de ese tenor en tramites sucesivos, en un todo conforme con la opinión de la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario que antecede en autos.-

ARTICULO 3°: Notificar a EJE S. A. y a las usuarias. Pase a conocimiento de la Gerencia del Usuario. Cumplido, archivar. -


Dr. WALTER BASILIO BARRIONUEVO
VOCAL 2° - SU.SE.PU.


Ing. MARCELO JOSÉ JORGE
VOCAL 1° - SU.SE.PU.


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