



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

RESOLUCION N° 277-SUSEPU
SAN SALVADOR DE JUJUY, 31 AGO 2023

Cde. Expte. N° 0630-575/2019. -

VISTO:

El presente Expte., caratulado: "ATENCIÓN USUARIOS: TORRES DANIEL ASIENTA QUEJA EN LIBRO DE QUEJAS EJE S.A. OF. SAN PEDRO POR INCONVENIENTES EN EL SALON DE PAGO FOLIO N° 2937. CDE. NOTAR N° 844/2019"; y

CONSIDERANDO:

Que, en virtud de lo dispuesto en Resolución N° 641-SUSEPU/2017, Art. 4° "Libro de Quejas", EJE S.A. remite a esta Superintendencia el Folio N° 002937, queja asentada en Sucursal San Pedro por el Sr. Daniel Torres (Servicio N° 233359, titular Gladys Mabel Soto) por inconvenientes para pagar su servicio e impuesto público por tercera vez. En función de ello, se genera el formulario de Reclamo N° 352/2019, adjunto a fs. 1;

Que, a fs. 4 se corre traslado de Ley a efectos de que la Empresa efectúe descargo y ejerza defensa;

Que, a fs. 8, obra descargo de la Empresa del cual surge que el usuario se presentó el 15/11/2019 a gestionar el trámite de pago en Sucursal San Pedro por la caja N° 2 a las 13:29 hs. aproximadamente, realizando en efectivo la cancelación de la factura por el periodo 10/2019. Seguidamente no pudo efectuar el pago del impuesto inmobiliario, por inconvenientes en el sistema, razón por la cual el usuario es derivado a la caja N° 3, donde se realiza exitosamente del pago de tal impuesto generándose el cupón N° 1012023470372019 en el momento de recibir el efectivo, el cajero de la Empresa solicita al usuario colaboración en el pago con monedas ya que el importe a abonar era de \$301, situación que generó malestar en el usuario. Finalmente, informa que brindo respuesta y presento las disculpas correspondientes al usuario mediante nota SSP N° 4026/2019 el día 25/11/2019. Adjunta documentación respaldatoria;

Que, a fs. 9 se expide la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, considerando que la Empresa reconoce la falla en su sistema de cobro pero nada dice en su defensa de las otras veces que el usuario intento pagar. Tampoco informa la Empresa acerca de la demora en la gestión del trámite ni justifica de manera alguna la demora en contestar el traslado de fs. 04 (más de UN MES de demora). En tal sentido, y teniendo en cuenta que la Empresa reconoció la falla en su sistema de cobro, que no esgrimió defensa alguna acerca de las otras oportunidades que el usuario reclama ni justifico de ninguna forma la demora en la respuesta al traslado, considera que deberá tenerse el presente reclamo como antecedente del caso e imponer un llamado de atención a EJESA;





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

CORRESPONDE A RESOLUCIÓN N° 277-SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 31 AGO 2023

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

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

ARTICULO 1°: Hacer saber al Sr. **TORRES, Daniel**, con domicilio en calle Paraguay N° 336, B° 14 de Abril, de la Ciudad de San Pedro de Jujuy, que su presentación dio inicio al Expte. N° 0630-575/2019, y en virtud de los controles realizados por personal de esta Superintendencia se verifica que la Empresa reconoció la falla en su sistema de cobro, que no esgrimió defensa alguna acerca de las otras oportunidades que el usuario reclama ni justifico de ninguna forma la demora en la respuesta al traslado. Por tanto, se resuelve su reclamo por los siguientes articulados:

ARTICULO 2°: Aplicar a la Empresa EJE S.A. una sanción consistente en **APERCIBIMIENTO** por la conducta observada en las presentes actuaciones y tener el presente reclamo como antecedente, 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 al usuario. Pase a conocimiento de la Gerencia del Usuario. Cumplido, archivar. -

Dr. WALTER PASTOR BARRIBONEVO
VOCAL - SU.SE.PU.

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

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