



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

RESOLUCION N° 278 -SUSEPU
SAN SALVADOR DE JUJUY, 31 AGO 2021

Cde Expte. N° 0630-514/2021.

VISTO:

Expediente del rubro caratulado: "ATENCIÓN USUARIOS: GONZALEZ ARIEL QUEJA EN EL LIBRO DE QUEJAS EJE S.A. OF. SAN SALVADOR POR INCONVENIENTES EN EL SALON DE PAGO FOLIO N° 2575 CDE. NOTA N° 587/2021."; y

CONSIDERANDO:

Que, a fs. 1 obra formulario de Reclamo N° 568/2021 formula el Usuario Sr. ARIEL GONZALEZ Servicio identificado con el N° 218959, contra EJE S.A Folio N° 2575 queja - sugerencia, por la demora en la atención al cliente, y la falta de acompañamiento para operar las Terminales de Auto consulta.-

Que a fs. 06 mediante Nota GC N° 672/2021 contesta la Empresa al traslado de Ley expresando que:

- A través de la Nota ASS N°1771/2021, se procedió a dar contestación formal al Sr. Gonzalez informando en la misma, las medidas adoptadas por la Empresa en referencia a los canales digitales y de autogestión.
- En cuanto al Servicio, se encuentra adherido a nuestro Sistema de Comunicación Digital desde el día 16/04/2021, mediante gestión N°4701435 tras el contacto al Centro de Experiencia, el cual derivó en el envío de la facturación al teléfono celular 388 5836620, lo que permite al Sr. Gonzalez, contar con la misma de manera rápida y segura, evitando realizar largas filas.
- En el marco de la Pandemia por COVID-19, se cuenta con personal de seguridad que se ocupa de organizar a los usuarios, a fin de evitar aglomeraciones.

Adjunta la Empresa Nota ASS N°1771/2021 remitida al Sr. Gonzalez Ariel





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° 278 -SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY,

31 AGO 2023

Que, la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, en su informe de fs. 07 realiza un control de las constancias obrantes y en virtud de los antecedentes de reclamos similares registrados en esta Superintendencia, considero que deberá ordenarse a la Empresa, al momento de dictar resolución, que acredite haber ampliado la información que brinda al usuario en sus respuestas, indicando en las mismas, la ubicación de las alternativas de pago que posee tanto en las cercanías a la oficina de la Distribuidora, donde fue asentado el reclamo, como del domicilio del usuario. Así mismo, informar en cada caso, las formas de pago disponibles y si debe concurrir con factura de servicios o solamente con su número de DNI y/o servicio para la efectivización del pago correspondiente.

Finalmente, ordenar a la Empresa que en lo sucesivo, acredite haber informado a los usuarios, todo lo detallado precedentemente en la respuesta enviada, en razón de los expedientes formados en esta SUSEPU y que deben incorporarse en la documentación requerida en los descargos de Ley.

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

**EL DIRECTORIO DE LA SUSEPU
RESUELVE:**

ARTICULO 1°.- Hacer saber al Sr. Gonzalez Ariel, con domicilio en Calle Tupac Amaru N° 539 del Barrio Gorriti de la ciudad de San Salvador de Jujuy, que su presentación dio inicio al Expediente N° 0630-514/2021 y se ha resuelto de acuerdo a los siguientes articulados:

ARTICULO 2°.- Por lo expuesto en el considerando, EJE S.A. deberá ampliar la información brindada al usuario en sus respuestas, indicando la ubicación de las alternativas de pago que posee, tanto en las cercanías a la oficina de la Distribuidora donde fue asentado el reclamo, como del domicilio del usuario, en cada caso informar, las formas de pago disponibles y si debe concurrir con factura de servicios o solamente con su número de DNI y/o servicio para la efectivización del pago correspondiente.

ARTICULO 3°: EJE S.A en lo sucesivo, deberá acreditar en situaciones análogas, haber informado a los usuarios lo expresado en el artículo precedente, lo mismo será incorporado en la documentación requerida en los descargos de Ley.

ARTICULO 4°: Llevadas a cabo las diligencias requeridas, EJE S.A, deberá remitir las constancias a esta Superintendencia para su correspondiente control.



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

CORRESPONDE A RESOLUCION N°
SAN SALVADOR DE JUJUY,

278

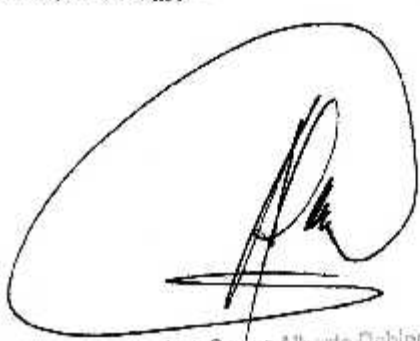
SUSEPU.

31 AGO 2023

ARTICULO 5°.- Notificar a EJE S. A. y al usuario. Dar a conocimiento de las Gerencias de Servicios Energéticos y del Usuario. Cumplido, archivar. -


Dr. WALTER HASILO BARRIONUEVO
VOCAL 2° - S.U.S.E.P.U.


Ing. MARCELO OSCAR JORGE
VOCAL 1° - S.U.S.E.P.U.


Ing. Carlos Alberto Ochler
PRESIDENTE - S.U.S.E.P.U.