



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

Oficinas: Las Heras N.º 213. TEL/FAX: (0388) 4258538 - 4314883
0800-777-0237 -4600- SAN SALVADOR DE JUJUY-

RESOLUCION N.º 368-SUSEPU-
SAN SALVADOR DE JUJUY, 30 SEP. 2025

Cde. Expte. N.º 0630-120/2024.-

VISTO:

Expediente de referencia caratulado: "ATENCION USUARIOS: FERNANDO DIAZ RECLAMA EN LIBRO DE QUEJAS SALON AT. AL CLIENTE INDEP. N.º 60 CONTRA EJE S.A. POR DEMORAS Y FALTA DE RESPUESTA A SOLICITUD DE CAMBIO DE POTENCIA - CDE. A NOTAR N.º 108/2024.", y

CONSIDERANDO:

Que, conforme normativa, EJE S.A remite a esta Superintendencia el Folio N.º 4626 quejas asentadas en el salón de atención al cliente de calle Independencia N.º 60. Constando el desistimiento del registro por el usuario en el Folio mencionado up supra. Adjunta documentación. -

Que, a fs. 06 se corre traslado de Ley a efectos de que la Empresa efectué descargo;

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

- En virtud al análisis realizado, informan que, el día de la queja el Salón de Atención al Cliente se vio incrementado de usuarios, por pedidos varios, tanto comerciales como telefónicos. La cantidad de agentes de atención se vio afectada por soporte al call center línea 08008880077, a consecuencia de las fuertes lluvias que provocaran caídas de árboles y el arrastre de líneas afectando suministro de servicios vinculados.
- Y que, aun así, a los usuarios que optan por concurrir al salón de la empresa se les presta la mejor calidad de atención.
- De igual forma, el mismo día del reclamo el Sr. Diaz Fernando anuló su pedido ya que se reprogramó para el siguiente día 06/02/2024 la conexión del medidor trifásico. Adjunta documentación.

Que, a fs. 09, obra Informe del Departamento Técnico Control de Tarifas, por medio del cual concluye que la Empresa Distribuidora actuó conforme al caso, tanto al explicar las razones de la deficiente atención presencial en el día de la queja; como respecto al cambio de potencia solicitado por el usuario.



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

Oficinas: Las Heras N.º 213. TEL/FAX: (0388) 4258538 - 4314883
0800-777-0287 -4600- SAN SALVADOR DE JUJUY-

CORRESPONDE A RESOLUCION N.º 368 SUSEPU-
SAN SALVADOR DE JUJUY, 30 SEP. 2025

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 los cuales comparte, solicita se concluye con el trámite administrativo, informando al usuario que la Distribuidora actuó conforme al caso al explicar las razones de la deficiente atención presencial en el día mencionado, así como en el cambio de potencia solicitado.

Por ello, y en ejercicio de sus funciones;

**EL DIRECTORIO DE LA SUSEPU
RESUELVE**

ARTICULO 1º: Por los fundamentos expuestos en el considerando, hacer saber al Sr. **Fernando Diaz**, con domicilio en Cnel. Medina 138 Bº Alte. Brown, que su reclamo dio inicio al Expediente N.º 0630-120/2024, y en virtud del análisis de la documentación presentada, y producida la respuesta por parte de la Empresa Distribuidora, la cual resulta correcta y suficiente, se procede al cierre de las presentes actuaciones. -

ARTICULO 2º: Notificar a EJE S.A y al usuario. Dar conocimiento a las Gerencias de Servicios Energéticos y del Usuario. Cumplido, archivar. -

Dr. Facundo Daniel López
Vocal 2º - SU.SE.PU.

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

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

