



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

RESOLUCION N° 372-SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 15 OCT. 2024

Cde. Expte. N° 0630-344/2024.-

VISTO:

El presente Expte., caratulado: "ATENCION USUARIOS: HUGO RIERA RECLAMA CONTRA EJE S.A. POR FACTURACION ERRONEA REDETERMINACION DE DEUDA Y BAJA DEL SERVICIO."; y

CONSIDERANDO:

Que, a fs. 1 obra formulario de Reclamos de Usuarios N° RU-461-2024, de fecha 06/05/2024, elevado por la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario de esta SUSEPU, en virtud de la denuncia en contra de EJE S.A. realizada por el Sr. Hugo Riera, quien adjunta documentación de respaldo (fs. 2/17)

Que, a fs. 18, Vocalía Segunda de esta Superintendencia, corre traslado a la Empresa por el plazo de diez días hábiles a efectos de que efectúe descargo y ejerza defensa y, con la debida participación del peticionante, informe a este Organismo las medidas arbitradas en relación al reclamo, junto a los informes de estilo y toda otra prueba que considere necesaria para su posterior evaluación por parte de esta SUSEPU.

Que, a fs. 19/47 obra descargo de EJE S.A. mediante el cual informa que se realizó verificación del registro de lectura en su sistema de lectura confirmando que corresponde al valor de consumo facturado del servicio no existiendo error de lectura ni de conceptos facturados, los cuales fueron realizados conforme el Cuadro Tarifario vigente.

Asimismo, indica que de acuerdo a la actividad del mismo, el servicio se encuentra contenido en la tarifa R y concluye que los consumos para los periodos que van desde el periodos 11/2023 al 04/2024 tiene lecturas correlativas y no existen consumos estimados.

Con relación al estado del servicio destaca que el mismo no se encuentra dado de baja y el estado actual en sus registros es Moroso Cortado, constata que las facturas se encuentran impagas a partir del periodo 09/2022 hasta el periodo 04/2024. Con fecha 19/01/2023 efectuó el corte del servicio por falta de pago y el día 02/05/2024 efectuó un repaso de cortes en el cual se volvió a cortar el suministro dejando precinto rojo N° 178226 y luego de realizar todas las verificaciones establecidas por la normativa vigente, no se detectaron irregularidades en cuanto al funcionamiento del medidor y las facturaciones reclamadas son correctas.

La Distribuidora comunica que el servicio aún se encuentra registrando consumo a pesar de haberse cortado en dos oportunidades, el mismo fue autoreanudado por un tercero, lo cual fue verificado en la inspección realizada con fecha 23/05/2024 donde se observa que no se encuentra el precinto mencionado.

Finalmente, expresa EJESA que el usuario para realizar el pedido de baja del servicio deberá gestionar el cambio de titularidad y regularizar la deuda.



Handwritten signature and stamp of the Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones (SUSEPU).



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° 372 SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 15 OCT. 2024

Que, a fojas 48, rola informe del Depto. Tarifas y de la Gerencia de Servicios Energéticos quienes indican que a fs. 16 el usuario reconoce la deuda sobre el servicio hasta el periodo 10/2023, sin embargo, reitera la consulta en torno a la quita del medidor a los 3 meses de suspendido el servicio. Solicita tal acción debido a que dicha propiedad está “habitada por ocupas”. Continúan indicando que desde el 10/2023 el usuario ya había advertido la falta de retiro del medidor en el servicio tras constantes reclamos de su parte. Finalmente, expresan que EJE S.A. al no realizar el retiro del medidor correspondiente en tiempo y forma, tal y como el usuario solicitó, le generó un perjuicio por una situación previa que le excede (ocupación de su propiedad). En consecuencia, sugieren anular las facturas posteriores al periodo 10/2023 y retirar el medidor N° 503013785 con la expresa comunicación al titular, toda vez que el usuario haya saldado las deudas reconocidas (hasta el periodo 10/2023).

Que, a fs. 49/50, la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, expresa que el usuario a fs. 16 reconoce la deuda hasta el periodo 10/2023 y desconoce los consumos de periodos posteriores ya que considera que los mismos se facturaron por negligencia de la Empresa al no retirar el medidor ni aún ante los constantes reclamos.

En tal orden de ideas, entiende que la Distribuidora brindó un tratamiento inadecuado al reclamo del usuario ya que no solo no procedió al retiro del medidor ante la solicitud del Sr. RIERA, sino que, verificando la auto-reanudación del suministro, tampoco procedió a la baja del servicio y siguió emitiendo facturas que significaron un perjuicio para el reclamante.

Finalmente, compartiendo los términos del informe de la Gerencia de Servicios Energéticos y habiéndose verificado que el usuario realizó los reclamos correspondientes sin una efectiva respuesta por parte de EJE S.A. y que esa falta de respuesta derivó en un perjuicio para el mismo al emitir facturaciones posteriores a los reclamos solicitando la baja del servicio, la Gerencia de Defensa del Usuario considera que corresponde resolver el trámite ordenando a la Distribuidora que:

- Acredite el efectivo retiro del medidor y la baja del servicio N° 49182.
- Anule las facturas posteriores al periodo 10/2023.
- Redetermine la deuda del servicio hasta el periodo 10/2023 y en caso de existir periodos impagos, otorgue alternativas para su regularización.
- Liquide a favor del reclamante la multa establecida en el art. 31° de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor por los periodos facturados indebidamente a consecuencia de la falta de respuesta al usuario de sus continuos reclamos.

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



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° 372 SUSEPU.
SAN SALVADOR DE JUJUY, 15 OCT. 2024

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

ARTICULO 1°: EJE S.A. deberá acreditar, en el plazo de diez (10) días de recibida la presente, el efectivo retiro del medidor y la baja del servicio N° 49182.-

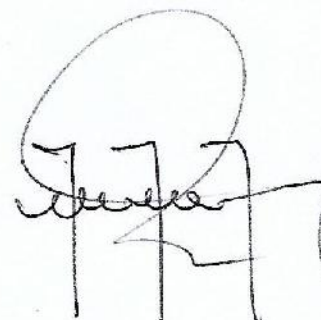
ARTICULO 2°: EJE S.A. deberá, anular las facturas emitidas posteriormente al periodo 10/2023 y redeterminar la deuda del servicio hasta dicho periodo.

En caso de existir periodos impagos, deberá otorgar alternativas para la regularización de la Cuenta Corriente.-

ARTICULO 3°: Liquidar a favor del reclamante la multa establecida en el art. 31° de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor por los periodos facturados indebidamente.-

ARTICULO 4°: Notificar a EJE S. A. y al usuario. Dar a conocimiento de las Gerencias de Servicios Energéticos y del Usuario. Cumplido, archivar.-


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


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


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