



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

RESOLUCION N.º 233 - SUSEPU- 2026.

Cde. EX-2026-00361536- -JUU-SUSEPU-

VISTO:

El presente Expte., caratulado: "ATENCION USUARIOS: ELISA CRUZ RECLAMA EN LIBRO DE QUEJAS OF. HUMAHUACA CONTRA EJE S.A. P/INCONVENIENTES CON LA IMPRESION DEL COMPROBANTE DE PAGO - CDE. A NO-2026-00338436-JUU-SUSEPU."; y

CONSIDERANDO:

Que, conforme normativa, EJE S.A remite a esta Superintendencia el Folio N.º 1937, queja asentada en la Sucursal de Humahuaca, por la Sra. Elisa Eunice Cruz, por inconveniente con la impresión del comprobante de pago del Servicio N.º 299769. Adjunta documentación

Que, obra Formulario de Reclamo generado por la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, por medio del cual se da inicio a la solicitud de la Sra. Elisa Eunice Cruz.

Que, obra constancia de traslado conferido a la Empresa a efectos de que, en el plazo de diez días hábiles efectúe descargo y ejerza defensa, bajo apercibimiento de dar por decaído el derecho de usar.

Que, obra Nota A. Q y P N° 0257/2026, mediante la cual la Distribuidora informa que:
Al respecto, cumplen en informar las medidas arbitradas por esta Distribuidora para resolver la inquietud planteada: 1. Situación Técnica: Al momento de la visita de la usuaria, el Centro de Terminal de Autogestión (CTDA) de la oficina de Humahuaca presentaba un inconveniente físico en su impresora, lo que impedía de manera temporal la emisión de comprobantes en papel.
2. Comunicación/Información: Se destaca que dicha limitación técnica se encontraba debidamente advertida a los usuarios mediante un cartel informativo exhibido en la oficina. Esta acción se enmarca en la obligación de la empresa de mantener paneles informativos actualizados para el debido conocimiento de los usuarios. Asimismo, el personal de la sucursal brindó avisos verbales sobre esta situación antes de que se procediera al abono del servicio.
3. Resolución del Problema: El inconveniente técnico fue completamente solucionado, encontrándose el equipo operativo. En consecuencia, se procedió a la reimpresión del comprobante de pago correspondiente al monto de \$68.120,00.
4. Comunicación con la Usuaria: Tal como consta en la Nota A. Q y P. N.º 0234/2026, se mantuvo comunicación con la Sra. Cruz para explicar lo sucedido e informarle que el comprobante ya se encuentra a su entera disposición en nuestras oficinas para ser retirado o reimpreso según su necesidad.

Concluyen que han dado cumplimiento a su obligación de atender, responder y solucionar las quejas de los titulares, garantizando el derecho a la información y la normalización del servicio comercial. Adjunta nota remitida a la usuaria y el comprobante de pago entregado a la usuaria.



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

RESOLUCION N.º 233 - SUSEPU- 2026.

Que, la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario, expresa que, una vez analizada la documentación obrante, producida la respuesta por parte de la Empresa, quien informa la mecánica seguida en el tratamiento del reclamo de la usuaria por un inconveniente físico en la Terminal de Autogestión para la impresión de las facturas y considerando correcta la información brindada a la usuaria y la respuesta a la misma acerca de la disponibilidad de su factura para el retiro del comprobante solicitado, remite las actuaciones para su conclusión informando a la usuaria de los controles realizados y recordándole la posibilidad de activar la recepción de las facturas por medios digitales en caso de considerarlo como una alternativa viable en su caso.

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

EL DIRECTORIO DE LA SU.SE.PU.

R E S U E L V E:

ARTICULO 1º: Por los fundamentos expuestos en el considerando, hacer saber a la **Sra. Elisa Eunice Cruz**, con domicilio en Av. San Martín 285 del barrio Sagrada Familia de la Ciudad de Humahuaca, que su presentación dio inicio al **EX-2026-00361536- -JUU-SUSEPU--** y que, en virtud de los controles realizados por parte de personal técnico de esta Superintendencia, se verifica que la Empresa Distribuidora ha dado respuesta correcta y suficiente a su reclamo. Asimismo, se le hace saber de la disponibilidad de la recepción de las facturas por medios digitales. En consecuencia, corresponde dar por finalizada las presentes actuaciones.

ARTUCULO 2º: Notificar a EJE S. A., a la usuaria. Pasar a conocimiento de la Gerencia Técnica de Defensa del Usuario. Cumplido, archivar. -