
**TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE SMS PARA
CONSULTAS, RECLAMOS Y AVISOS DE PAGO, VINCULADOS AL
SERVICIO PÚBLICO SUMINISTRADO POR EJE SA.-**



1. Consideraciones generales

Las relaciones entre **EJE SA** y los **USUARIOS** del servicio de energía eléctrica suministrado por la primera, y que realicen reclamos por falta de suministro y/o consultas de su estado de cuenta, medios y lugares de pago habilitados y/o aviso de pago, vía mensaje de texto (SMS) a través del **Nº 50150**, o mediante el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) vigente en la opción 1 de nuestro 0800 888 0077 , -en adelante “Servicio de canales alternativos”-, se regirá por los siguientes Términos y Condiciones de Uso.

La utilización del Servicio de canales alternativos, implica la aceptación plena y sin reservas por parte del USUARIO de los siguientes Términos y Condiciones de Uso.

El servicio de SMS e IVR, tiene como finalidad implementar “**canales alternativos de comunicación**”, a través de la utilización de un teléfono móvil, para que el usuario del servicio de energía eléctrica a cargo de **EJE SA**, pueda realizar reclamos y/o consultas y/o dar aviso del pago de sus facturas vinculados al mismo, y relacionados a cuestiones que a continuación se detallan.

El servicio de canales alternativos estará disponible para todos los **USUARIOS**, durante las 24 horas y los 365 días del año, salvo supuestos de caso fortuito, o indisponibilidad del mismo por parte de los Operadores de la Red de Telefonía Móvil, cualquiera fuera la causa de tal situación.

Estas prestaciones se brindan a los usuarios del servicio público suministrado por EJE SA, y que se valen del mismo de manera regular, acatando las pautas y condiciones establecidas en el Contrato de Concesión y Anexos que regulan dicha prestación.

Si los beneficiarios del servicio que se instrumenta por el presente, no poseen teléfono móvil, podrán acceder al mismo utilizando el servicio de comunicación de un tercero abonado a alguno de los Operadores de Telefonía Móvil, asumiendo el riesgo de que la información suministrada, pueda ser conocida

por el titular del teléfono celular empleado u otra persona distinta, no pudiendo inferir responsabilidad alguna contra la Empresa, so pretexto de experimentar algún perjuicio a consecuencia de ello.

Para el caso de los SMS, el costo de los mensajes enviados por el **USUARIO** a través del N° 50150, será a su exclusivo cargo, y dicho importe se corresponderá al del abono o plan que posea el mismo con su Operador de Telefonía Móvil.

A su vez, el envío de los mensajes consignando la información solicitada por el **USUARIO**, será absolutamente gratuita para el mismo, ya que su costo será afrontado exclusivamente por **EJE SA**.

Para las gestiones mediante la respuesta de voz interactiva, el costo de la llamada realizada desde un móvil, será a exclusivo cargo del **USUARIO**, y dicho importe se corresponderá al del abono o plan que posea con su Operador de Telefonía Móvil. En caso de comunicarse desde un teléfono fijo, no tienen costo para el Usuario.

2. Partes

1) **Empresa Jujeña de Energía S.A**, CUIL 30-68735830-5 con domicilio en calle Independencia N° 60 de la Ciudad de San Salvador de Jujuy, Provincia de Jujuy, en adelante **EJE SA, LA EMPRESA, o DISTRIBUIDORA** y 2) Usuario del servicio de Energía Eléctrica suministrado por EJE SA, en adelante **EL USUARIO**. Ambos denominados “**LAS PARTES**”.-

3. Condiciones

La utilización del Servicio de SMS e IVR, se encuentra condicionado a la disponibilidad por parte del **USUARIO**, de un aparato de telefonía móvil o fija que le permita acceder a las Redes de propiedad del Operador de Telefonía Móvil y por consiguiente, al servicio implementado por **EJE SA**, facilitando de esta manera la obtención de información, pudiendo efectuar consulta de su estado de cuenta, medios y lugares de pago habilitados, reclamos por falta de

suministro e informar el pago de facturas del servicio de energía del cual es titular, sin necesidad de concurrir a las oficinas de la Distribuidora.

EL USUARIO, declara y garantiza que es el propietario o legítimo usuario del teléfono móvil o fijo que le permite acceder al servicio de SMS/llamada suministrado por la Empresa.

EJE SA podrá modificar cualquiera de los términos y condiciones contenidos en el presente instrumento. Previo a su implementación deberá remitir a **SUSEPU** la documentación correspondiente para su aprobación, lo que oportunamente comunicara al **USUARIO** a través de su página web www.ejesa.com.ar.

EJE SA podrá suspender o discontinuar de manera automática la prestación del servicio de SMS o IVR al usuario que haya incumplido con cualquiera de las obligaciones expresadas en estos Términos y Condiciones, o cuando se verifiquen irregularidades que así lo ameriten.

El servicio de SMS o IVR que se ofrece, no incluye la provisión de equipo celular ni fijo, ni de cualquier otra instalación o aparato similar.

Tampoco implica asunción de cualquier otro costo que no fuera reconocido de modo expreso en el presente documento. En tal sentido, el usuario será responsable de los gastos de telefonía en los cuales pueda incurrir en virtud de la utilización del servicio implementado.

4. Vigencia

Los presentes términos y condiciones se aplican al uso del Servicio de SMS e IVR por parte del **USUARIO** por el término de un (1) año, renovándose de manera automática por periodos similares.

5. Tarifas

EJE SA asume el costo del envío del SMS al **USUARIO**, mediante el cual consigna la respuesta al reclamo o consulta formulada por el nombrado.

Asimismo se encuentra a exclusivo cargo del **USUARIO**, afrontar aquellos gastos que devengue el envío del SMS con la solicitud (reclamo-consultas-aviso de pago), vinculada al servicio de energía suministrado por la Empresa y del cual es titular.

Para las gestiones por IVR, en caso de que el Usuario se contacte desde un teléfono fijo EJE SA asume el costo de comunicación, en caso de contactarse desde un teléfono celular los costos son a cargo del usuario conforme al plan vigente de su compañía telefónica.

EJE SA NO percibe beneficio, provecho ni rédito alguno por el servicio de SMS e IVR brindado, siendo las Operadoras de Telefonía Móvil las únicas habilitadas para percibir el cobro del importe emergente a consecuencia del envío del SMS o contacto al 0800 888 0077, conforme las tarifas que cada una de ellas dispone.

6.1. Opciones habilitadas y operativas del sistema para SMS

El **USUARIO**, accediendo al servicio de SMS, tendrá habilitada las siguientes opciones, ya sea su pretensión la de formular un reclamo por falta de suministro, consultas vinculadas a facturación o medios y lugares habilitados para la cancelación de facturas, y dar aviso de pagos efectuados.

- Envío de SMS con la palabra **EJESA (espacio) LUZ (espacio) N° de servicio**: Mediante esta opción el **USUARIO** podrá informar la falta de suministro de energía eléctrica del servicio cuyo número sea consignado en el SMS, procediéndose de manera inmediata a examinar las posibles causas de la interrupción informada, comunicándosele la misma una vez detectada.

Ello será efectuado mediante el envío de un SMS en el que se detallará la causa a la cual se le imputa la falta de suministro, Vgr. corte programado, falta de pago de alguna factura. En caso de que las alternativas anteriores no tuvieran lugar, se procederá a registrar el reclamo, informando al **USUARIO** el número asignado al mismo, prosiguiendo con el trámite pertinente.

- Envío de SMS con la palabra **EJESA (espacio) VENCIMIENTO (espacio) N° de servicio**: A través de esta opción, el **USUARIO** podrá informarse sobre el estado de las facturas del servicio cuyo número sea consignado en el SMS (vencida-impaga y unificada).

Así, accediendo a la misma, el **USUARIO** recibirá información en el teléfono celular desde el cual es enviado el SMS, sobre el número de la/s factura/s, fecha de vencimiento, importe/s a abonar, fecha de corte y el estado en que se encuentra/n.

El importe a informar se corresponderá a la suma total de la/s factura/s unificada/s (EJE SA - Agua Potable Sociedad del Estado), pendiente/s de pago.

La información suministrada sobre el estado de la/s factura/s **NO implica libre deuda**.

- Envío de SMS con la palabra **EJESA (espacio) PAGO (espacio) N° de servicio**: A través de esta opción, el **USUARIO** deberá informar el pago realizado en las bocas externas habilitadas, correspondiente a facturas con fecha de corte superada, a fin de solicitar la restitución del servicio o evitar la suspensión del mismo.

El **USUARIO** recibirá como respuesta un SMS informando que su aviso fue registrado.

En caso de que el pago informado no sea real, **EJESA** se encuentra facultada a proceder a la suspensión del suministro por deuda y al cobro de la tasa de rehabilitación correspondiente.

- Envío de SMS con la palabra **EJESA (espacio) BOCAS**: A través de esta opción, el **USUARIO** podrá conocer los diferentes medios y lugares de pago habilitados.

El **USUARIO** recibirá como respuesta un SMS con el link al Sitio Web de EJESA en donde podrán visualizar las diferentes opciones para la cancelación de sus facturas.

6.2. Opciones habilitadas y operativas del sistema para IVR

El **USUARIO**, accediendo al servicio de IVR (respuesta de voz interactiva), tendrá habilitada las siguientes opciones, ya sea su pretensión la de formular un reclamo por falta de suministro, o bien, dar aviso de pagos efectuados.

El usuario en su contacto al 0800 de la distribuidora, podrá elegir la opción 1, la cual permitirá realizar una gestión de manera automática con su número de servicio.

- Mediante la opción 1.1. el **USUARIO** podrá informar el pago realizado en las bocas externas habilitadas, del servicio cuyo número sea consignado y corroborado por el sistema de IVR, correspondiente a facturas con fecha de corte superada, a fin de solicitar la restitución del servicio o evitar la suspensión del mismo.

El **USUARIO** recibirá como respuesta un audio informando que su aviso fue registrado.

En caso de que el pago informado no sea real, **EJESA** se encuentra facultada a proceder a la suspensión del suministro por deuda y al cobro de la tasa de rehabilitación correspondiente.

- Mediante la opción 1.2. el **USUARIO** podrá informar la falta de suministro de energía eléctrica del servicio cuyo número sea consignado y corroborado por el sistema de IVR, procediéndose de manera inmediata a examinar las posibles causas de la interrupción, ya sea por una tarea programada o falta de pago de alguna factura. En caso de que las alternativas anteriores no tuvieran lugar, se procederá a registrar el pedido, informando al **USUARIO** el número asignado al mismo, prosiguiendo con el trámite pertinente.

7. Provisiones del Servicio

Atento las características propias del Servicio de SMS e IVR, y dado que la regularidad en su funcionamiento se encuentra condicionado al normal y continuo funcionamiento del servicio de telefonía móvil o fija, la responsabilidad de **EJE SA** frente a eventuales daños que pudieran emerger a consecuencia del uso de este canal alternativo de comunicación, se extiende exclusivamente a aquellos que sean consecuencia inmediata del obrar de la **DISTRIBUIDORA**, resultando ineludible por consiguiente la **existencia de nexo causal entre el supuesto daño experimentado por el USUARIO y la actividad desplegada por LA EMPRESA**, que permita justificar la atribución del primero al obrar de la segunda.

Por consiguiente, **LA EMPRESA** no responde frente a perjuicios que pudieran experimentar los **USUARIOS**, producto de circunstancias consideradas como “causa ajena”. Vgr. falta de recepción de informaciones y contenidos; imposibilidad de formular reclamo por suspensión o fallas en el funcionamiento del servicio suministrado por el Operador de Telefonía Móvil o Fija, como por cualquier otra causa sobre la cual **LA EMPRESA** no tenga control alguno.

EJE SA, no garantiza puntualidad en la recepción ni envío del SMS. Por consiguiente no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por cualquier error o retraso, o falta de transmisión del Servicio de SMS o IVR.

El **USUARIO** acepta que el servicio de SMS o IVR se puede ver afectado por la geografía local, condiciones atmosféricas, causas de interferencia en la cobertura, fallas en la Red de Telefonía Móvil o Fija elegida o inexistencia de la misma en determinada zona, o por cualquier otro acontecimiento que está fuera del ámbito de control de **EJE SA**.

8. Obligaciones y responsabilidades del USUARIO

El **USUARIO** deberá cumplir cabalmente con lo establecido en los Términos y Condiciones, como asimismo con las instrucciones de uso pautadas en el **Anexo I** que forma parte integrante del presente instrumento, debiendo utilizar

el servicio conforme a la finalidad para la cual fue implementado, estando prohibido efectuar un uso distinto al determinado y regulado en el presente.

El **USUARIO** podrá exhibir y/o almacenar en su teléfono móvil, una copia del contenido provisto para su uso personal, no comercial, garantizando que los datos e información suministrada por **LA EMPRESA** no serán adulterados, preservando la intangibilidad y fidelidad de los mismos.

Queda expresamente prohibido difundir los datos e información enviados al **USUARIO** a través del servicio de SMS. Cualquier perjuicio que pudiera provocarse a causa de los hechos precedentemente establecidos, tendrá como único responsable al **USUARIO**, quedando la Distribuidora exenta de toda responsabilidad que se le pretenda endilgar como consecuencia de ello.

9. Conocimiento y Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos:

EJE SA y EL USUARIO declaran conocer y comprometerse, por sí y por sus dependientes, a dar cumplimiento a la **Ley de Protección de Datos Personales N° 25.326/2.000 y su Decreto Reglamentario 1.558/2.001** y/o aquellas normas que se dicten sobre la materia en el futuro. En cumplimiento con la normativa vigente, **EJE SA** cuenta con una Política de Privacidad publicada en su sitio web www.ejesa.com.ar, para mayor detalle.

10. Término y suspensión

EJE SA se reserva el derecho de revocar o suspender de manera automática el Servicio de SMS e IVR, si en su opinión, el **USUARIO** utiliza el mismo para infringir alguna ley, violar derechos de terceros o simplemente efectúa un uso del servicio que no resulta adecuado conforme la finalidad que se tuvo en miras para su implementación.

En el caso que **LA DISTRIBUIDORA** decida discontinuar la prestación del Servicio de SMS o IVR, deberá informar oportunamente a la SUSEPU y publicar –indefectiblemente- a través de su página web www.ejesa.com.ar, y/o por otros medios alternativos de difusión pública.

No se garantiza que el Servicio de SMS o IVR esté disponible, o sea adecuado para el uso en el exterior de la República Argentina.

Si el **USUARIO** optara por acceder a este servicio desde el exterior, deberá afrontar los costos que tal circunstancia devengue, conforme a la tarifa establecida por el Operador Móvil al cual se encuentra adherido.

11. Ley Aplicable, Competencia y Jurisdicción.-

El presente instrumento, al igual que aquellos que se reglamenten en un futuro como derivados del mismo, se interpretará y regirán conforme la ley local.

Por cualquier diferendo derivado del mismo, las partes se someten voluntariamente a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Provincia de Jujuy, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

ANEXO I.-

“INSTRUCTIVO DE USO DEL SERVICIO DE SMS PARA EL USUARIO”

I.- OPCIONES HABILITADAS POR EL SISTEMA.

A).- Reclamo por falta de suministro

Si el usuario no posee energía eléctrica en el domicilio, puede enviar un mensaje de texto al número **50150** con la palabra **EJESA** (espacio) **LUZ** (espacio) y el **Número de servicio** (Ejemplo: EJESA LUZ 2668), y recibirá una respuesta inmediata informando el estado del mismo y el motivo de la falta de suministro (afectado a una Interrupción Programada, Cortado por falta de Pago o se generará un Pedido por Falta de Suministro).

B).- Consulta sobre el estado de cuenta

Para realizar consultas sobre las Facturas de Energía, el usuario podrá enviar un mensaje de texto: **EJESA** (espacio) **VENCIMIENTO** (espacio) y el **Número de Servicio** (Ejemplo EJESA VENCIMIENTO 2668), y recibirá un mensaje informando si el mismo se encuentra al día o si tiene alguna factura pendiente de pago, detallando el número de factura, el monto adeudado, la fecha de vencimiento y corte.-

C).- Aviso de Pago

Para informar pagos realizados en bocas externas habilitadas, correspondientes a facturas con fecha de corte superada o servicios suspendidos por deuda, el usuario deberá enviar un mensaje de texto: **EJESA** (espacio) **PAGO** (espacio) y el **Número de Servicio** (Ejemplo EJESA PAGO 2668), y recibirá un mensaje informando que su aviso fue registrado.

D).- Consulta sobre medios y lugares de pago

Para realizar consultas sobre los medios y lugares de pagos habilitados, el usuario podrá enviar un mensaje de texto: **EJESA** (espacio) **BOCAS**, y recibirá

un mensaje con el link del Sitio Web con las diferentes opciones para la cancelación de facturas.

II.- RECAUDOS A CONSIDERAR DE MANERA PRELIMINAR AL ENVIO DEL SMS o IVR.

De manera previa a efectuar un reclamo por falta de suministro, debe verificarse que éste no corresponda a una falla de instalación interna. Para ello, se recomienda revisar las llaves térmicas y disyuntor del hogar.

Si se tratara de un edificio, debe corroborarse que los espacios comunes tengan luz, o si se encuentra en funcionamiento regular el ascensor del mismo. A su vez, verificar si sus vecinos poseen suministro energético.

Respecto al aviso de pago, aquellos **USUARIOS** que abonen facturas en oficinas de **EJESA** no deberán informar dicho pago, al igual que aquellos que abonen en bocas externas antes de la fecha de corte informada en factura.

III.- RECAUDOS A CONSIDERAR EN EL ENVIO DEL SMS

Para que la Distribuidora pueda recepcionar óptimamente los mensajes, el usuario debe asegurarse de que en su redacción se observen todas las indicaciones señaladas precedentemente –de acuerdo a la opción que desea utilizar-. Asimismo, debe corroborar de no agregar ningún otro carácter o palabras en el cuerpo del mensaje.

Este servicio no tiene un costo adicional a aquel pautado oportunamente con la Compañía Prestadora de Telefonía Móvil.