Salta, 24 ENE 2022

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00104/22

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-53700/2021 caratulado: "MONTENEGRO CAROLINA s/ RECLAMO SERVICIO TECNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 1/2022, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud del reclamo Nº 398873 efectuado el día 04/03/2021 ante EDESA S.A. por la Sra. Carolina Inés Montenegro, con domicilio PSJE MENDOZA Nro. Puerta 352 B° JARDIN ORAN, SAN RAMON DE LA NUEVA, correspondiente al NIS 2006901 quien manifiesta que el día 01/03/2021 entre las 13:51 y las 14:56 horas a consecuencia de las subas y bajas de tensión y cortes de energía registrados se le daño un TV LED marca ILO de 55", por consiguiente solicita a EDESA S.A. que proceda a reparar el daño ocasionado (05).

Que EDESA S.A. responde a la usuaria mediante nota DSC: 1397/21 obrante a (fs.07) en fecha 08/03/2021, informándole que dará tratamiento procedente a su reclamo por daño, se enviará al técnico Aponte Gustavo con la Orden de Trabajo N° 265 para la reparación de los artefactos declarados. Esto no implica el reconocimiento por parte de EDESA S.A., es en cumplimiento del artículo 5.1 a) de la resolución 319/15. Agrega que, en caso de ser atribuido los daños al servicio prestado por la Distribuidora, procederemos conforme a lo estipulado en el Régimen de Suministro en su Art.3° Derechos del Titular, inc. e) Resarcimiento por daños, el cual establece: "En el caso que se produzcan daños en las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a la DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente salvo caso de fuerza mayor".

Que agrega que de haber reparado dichos daños con anterioridad a esta nota le solicitamos tenga a bien presentar **a través del correo electrónico**

tramitescomerciales@edesa.com.ar el original de la factura correspondiente que acredite tal situación para proceder a su verificación y de corresponder a su posterior reintegro. Agrega que **dicha factura debe cumplir con los requisitos vigentes de la AFIP y estar emitida a nombre del titular del suministro.** Finaliza expresando que, de corresponder, esto será reconocido únicamente al titular del suministro.

Que en fecha 31/07/2021 obrante a fs.10, la usuaria vía correo electrónico manifiesta que lleva esperando cuatro (4) meses una respuesta respecto a su reclamo.

Que a fs. 12, obra factura de CETROHOGAR N° 0711-00000519 de fecha 31/08/2021, facturada a EDESA S.A. por un TV LED M/RCA 55" AND55FXUHD 4K UHD Android.

Que a fs. 9 en fecha 16/09/2021 consta Acta de Recepción de Reclamos de Daños RC.2.2.12, firmado por la Usuaria en donde se le hace entrega de un TV LED M/RCA 55" AND55FXUHD nuevo.

Que en fecha 21/09/2021 la usuaria realiza una presentación obrante a fs. 01 en este Organismo manifestando que presentó en tiempo y forma en marzo del 2021 y transcurrieron 6 meses desde la incidencia y recién le hicieron la devolución de un Tv Smart RCA de 55" que al momento de probarlo no funciona. Continúa expresado que debido a ello se apersono en fecha 20/09/2021 a las oficinas de EDESA S.A. para que le den una solución inmediata toda vez que esperó demasiado tiempo la respuesta de su reclamo y desde la Prestadora le informan que se comunique con la garantía del fabricante a un 0800 en el que nadie atiende.

Que finaliza expresando que no está de acuerdo con los plazos tan largos que le atribuyeron a su caso, además le entregaron algo que no funciona. Por todo ello solicita la reposición de uno nuevo lo antes posible por haber la Distribuidora excedido de gran manera los plazos establecidos bajo reglamento para la resolución de un reclamo y una sanción ejemplar para casos de este tipo en el que los usuarios se ven perjudicados de gran manera.

Que la distribuidora mediante correo electrónico de fecha 04/10/2021 obrante a fs.09, informa a la usuaria que en relación a la Garantía del equipo Smart TV RCS 55" deberá comunicarse al servicie oficial de la marca para

gestionar la misma. Agrega que se adjunta Factura de compra del artefacto toda vez que al momento de asistir deberá presentar la misma.

Que en fecha 24/09/2021 toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP y procede a remitirle nota a EDESA S.A. a efectos de correrle traslado con copias pertinentes de la disconformidad del usuario y solicitarle que remita la totalidad de los antecedentes del caso en un plazo de cinco días contados a partir de la recepción de la presente, fs. 02.

Que a fs. 03/12 mediante nota DSCE: 1112/2021 de fecha 04/10/2021, EDESA S.A. informa que el reclamo N°398873 de fecha 04/03/2021, formulado por la Sra. Montenegro, Carolina Inés; fue analizado, tramitado y sustanciado por la Distribuidora de conformidad con lo normado por el "Reglamento Procedimental para Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía". Continúa expresando que en ese contexto, mediante OT N° 265, de fecha 08/03/2021, se procedió a enviar al Técnico Gustavo Aponte para efectuar la reparación de un TV LED Marca ILO 55".

Que cabe destacar que al no poder llevarse a cabo la reparación del TV, dada la escasez de repuestos en el mercado, EDESA S.A. procedió a efectuar la compra de un TV LED Marca RCA 55" NUEVO, en concepto de reposición y el día 16/09/2021 se realizó la entrega del artefacto a la Sra. Carolina Montenegro, la cual firmó el acta dando conformidad de la misma.

Que continúa expresando la Prestadora que conforme menciona el Reglamento Procedimental en el Art. 5°, inc. 5.6 "En los casos, en que proceda la reposición del artefacto dañado, la garantía a cargo de la PRESTADORA, será por el término de seis (6) meses desde la recepción del artefacto por el Usuario, o el que otorgue la garantía oficial del producto de que se trate, si fuere mayor". Es decir que al tratarse de un NUEVO artefacto corresponde tramitar la garantía con el proveedor correspondiente.

Que finaliza la Distribuidora expresando que la Usuaria fue informada – telefónica como virtualmente- respecto al procedimiento a seguir para hacer uso de la garantía mencionada.

Que en fecha 21/10/2021 la Distribuidora mediante correo electrónico de fecha 21/10/2021 informa a la usuaria conforme surge de fs. 18, que en relación al reclamo por el reconocimiento de otro TV Led marca RCA 55", donde manifiesto que el TV que se entregó en fecha 16/09/2021 se habría dañado, la empresa no puede responder por el daño del misma, ya que no tiene que ver con el desperfecto causado por el servicio de la empresa Distribuidora, sino a causa de una negligencia en la manipulación del artefacto o por causa externa a la empresa.

Que en fecha 25/10/2021, EDESA S.A. remite nota DSCE 1163/2021 obrante a fs.13/19, expresa que en relación al reclamo de referencia en fecha 04/10/2021 la Sra. Carolina Montenegro es comunicada que el artefacto en cuestión- un TV LED Marca RCA 55" Nuevo- contaba con la garantía original del fabricante y en consecuencia correspondía gestionar el mismo con el proveedor correspondiente. Es así, que en esa oportunidad la usuaria fue informada del procedimiento estipulado, aceptando en conformidad.

Que luego de eso, la Usuaria se comunica con la empresa telefónicamente informando que el problema que presenta el artefacto en cuestión no ameritaba ser reconocido por la garantía de fábrica – según lo manifestado por el servicio técnico oficial de la marca- dado que el mismo presenta un golpe. En esta oportunidad se le solicita remitir fotografías del TV para constatar el presunto daño, dando cuenta a través de ellas que efectivamente presenta un golpe (se puede notar en las fotografías mientras el mismo se encuentra situado en la pared del domicilio del usuario por medio del soporte.

Que continúa expresando la Prestadora que en fecha 21/10/2021 la Sra. Carolina Montenegro fue notificada mediante casilla de correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar que la empresa no puede responder por el daño del artefacto, ya que no tiene que ver con un desperfecto causado por el servicio de la Distribuidora, sino a causa de una negligencia en la manipulación del artefacto o por causa externa ajena a la empresa.

Que por lo tanto EDESA S.A. manifiesta que actuó como mero intermediario y se ratifica la falla que presenta el TV de 55" marca RCA, no corresponde ser atribuida a esta Distribuidora y en consecuencia, no corresponde la reposición por parte de empresa. Al respecto informa y deja constancia que dicho

artefacto fue entregado el día 16/09/2021 presentando la conformidad la usuaria en la correspondiente Acta de Recepción RC 2.2.12. Siendo además que la Disconformidad de la usuaria fue presentada ante el ENRESP recién en fecha 21/09/2021 (al cabo de 06 días desde la recepción).

Que por todo lo expuesto, la Distribuidora rechaza el pedido resarcitorio y niega que EDESA S.A. deba responder en los límites del plexo normativo aplicable a la concesión delos gastos de reposición de un TV de 55" marca RCA, solicitando la empresa el rechazo de las eventuales quejas que pudiera plantear la usuaria y que se tome razón de lo manifestado por EDESA S.A. para futuras situaciones o reclamaciones en igual sentido. Ello a los efectos de evitar defraudaciones que puedan perjudicar el sistema reglamentario de reclamos por daños. Resolución ENRESP 913/15.

Que a fs.20/21 en fecha 18/11/2021 toma intervención la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP la cual luego de analizar las actuaciones concluye que de las fotografías aportadas por la Usuaria fs.16/17, el televisor nuevo entregado por EDESA S.A. no funciona correctamente, es decir, puede observarse que la imagen reproducida por la pantalla presenta una distorsión notable (líneas verticales difusas). Agrega que la Distribuidora hace mención a un presunto daño por golpe según fotografía de fs.15, sin perjuicio de lo observado, a simple vista no se observa ningún golpe visible como lo hace presumir EDESA en su nota DSCE/21/ fs.12.

Que finaliza la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP que la Distribuidora deberá responder en carácter de garantía, tal como lo indica el Reglamento Procedimental en su art. 5, inc.5.6 que indica lo siguiente: "*En los casos, en que proceda la reposición del artefacto dañado, la garantía a cargo de la PRESTADORA, será por el término de seis (6) meses desde la recepción del artefacto por el Usuario, o el que otorgue la garantía oficial del producto de que se trate, si fuere mayor*".

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones y a fin de dilucidar la responsabilidad de EDESA S.A. en relación al daño alegado por el usuario, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el **Art. 3º, inciso e) del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica** para los Servicios Prestados por EDESA S.A. el cual establece que: "*En el caso en que se produzcan daños a las*

instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro imputables a LA DISTRIBUIDORA, y que no puedan ser evitadas mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor."

Que a su vez, la Ley de Defensa del Consumidor trata la temática del servicio técnico en el Capítulo IV, Cosas Muebles No Consumibles, en su art. 11- Garantías: "*...el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento...* ***La garantía legal tendrá vigencia por*** **TRES (3) meses** ***cuando se trate de bienes muebles usados*** *y por* **SEIS (6) meses,** *en los demás casos a partir de la entrega,* pudiendo las partes convenir un plazo mayor"

Que seguidamente el *Articulo 5.* RECLAMOS POR DAÑOS. 5.6 de Resolución ENRESP N° 913/15 establece expresamente "*En los casos, en que proceda la reposición del artefacto dañado, la garantía a cargo de la PRESTADORA, será por el término de seis (6) meses desde la recepción del artefacto por el Usuario, o el que otorgue la garantía oficial del producto de que se trate, si fuere mayor.*

Que en ese sentido las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 913/15, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42º de la Constitución Nacional, el artículo 31º de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa, en contraposición a la situación anterior a la Ley 26.361 que establecía su aplicación en forma supletoria.

Que en tal inteligencia, las declaraciones, objetivos y funciones incorporados al marco legal no pueden entenderse sino como una declaración de deberes y reconocimiento de derechos, so pretexto de desnaturalizar esta categoría jurídica llamada Ley

Que en el caso de marras, la Distribuidora rechaza el reclamo instaurado por la Usuaria alegando que le informó a la reclamante que al ser un artefacto nuevo contaba con la garantía original del fabricante correspondiendo gestionar con el proveedor correspondiente, deslindándose de la responsabilidad de la Garantía por ser un artefacto nuevo, contradiciendo lo mencionado tanto en Resolución ENRESP N° 913/15 y Ley de Defensa del Consumidor habida cuenta que es clara la Resolución cuando establece que la Garantía en caso de reposición de un artefacto nuevo está a cargo de la PRESTADORA por un término de 6 meses, informando de manera incorrecta a la usuaria toda vez que EDESA S.A. es responsable de la garantía, más aun cuando en la factura de compra del artefacto figura como comprador.

Que no es posible pasar por alto que en el presente caso que la Empresa en su nota DSCE: 1163/2021 de fs.13/14 manifiesta que el a través de las fotografías se aprecia que el artefacto en cuestión tiene un golpe y al ser una negligencia en la manipulación del artefacto la empresa no puede responder. Sobre esta base, la Gerencia Eléctrica del ENRESP manifiesta en su informe que no se observa a simple vista ningún golpe visible tal como lo hace presumir EDESA. Lo que se observa en las fotografías acompañadas que el artefacto entregado no funciona correctamente.

Que debe entenderse que es la Concesionaria quien se encuentra en mejores condiciones, por sus conocimientos técnicos y operativos sobre el servicio en particular, de acreditar y probar que los daños denunciados por el usuario no le son atribuibles de acuerdo al defecto o avería que presenten los mismos.

Que en virtud de ello en base al informe emitido de la Gerencia de Energía Eléctrica y teniendo en consideración la normativa ut supra mencionada y ante la imposibilidad de la Distribuidora de sustentar sus afirmaciones toda vez que la ley es clara, por consiguiente, la Gerencia Jurídica del ENRESP considera que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad presentada por la reclamante, Sra. Carolina Montenegro, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Electricidad de Salta S.A. (EDESA S.A.) por la garantía del TV LED marca RCA de 55", **ORDENANDOSE** a la Empresa a que proceda a dar cumplimiento a la normativa

citada debiendo gestionar a su propio cargo la ejecución de la garantía al fabricante y/o asumir la reposición y/o reparación del artefacto en cuestión.

Que a más de ello, se plantea la duda respecto a si la usuaria ha sido debidamente informada tanto sobre los pasos a seguir al momento de interponer su reclamo, como así también sobre los informes emitidos por la distribuidora, cabe hacer mención que, el artículo 42° de la Constitución Nacional establece: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...*". Por otro lado, el artículo 31° de la Constitución Provincial dispone: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz...*".

Que coincidentemente, el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "***Información***. *El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización*".

Que a su vez, el artículo 86°, inc. c), de la Ley 6.819 y los artículos 41°, inc. d), y 42° de la Ley 6.835, establecen el derecho que tiene la usuaria de recibir una información adecuada y veraz.

Que en este contexto EDESA S.A. en su nota DSC 1112/2021 de fecha 04/10/2021 le informa erróneamente a la usuaria que al tratarse de un artefacto nuevo corresponde tramitar la garantía con el proveedor correspondiente. Asimismo termina la misiva expresando que se le informa a la Usuaria telefónica y virtualmente respecto al procedimiento a seguir para hacer uso de la garantía, apartándose de lo establecido en las normativas antes mencionadas.

Que finalmente, y habiendo sido analizadas las constancias de autos y el derecho aplicable, se desprende que los medios empleados por la Distribuidora no fueron suficientes a la hora de llevarle a la reclamante una respuesta certera y veraz, en consecuencia, la Gerencia Jurídica del Ente Regulador considera que corresponde la aplicación de lo normado por el Artículo 11° de la Res. Ente Regulador 913/15, Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos, el cual

establece el régimen de sanciones menores y dispone en su apartado **11**.1. que: *"Cuando se detectare un incumplimiento por parte de las Prestadoras a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes, como así también a las disposiciones del presente reglamento, que se verifiquen durante el procedimiento de tramitación de reclamos, el Directorio del ENRESP podrá aplicar sanciones conjuntamente con la resolución que dicte."*; y en consecuencia, corresponde **APLICAR** a la Distribuidora una sanción menor, consistente en **una multa a favor de la usuaria, de 558 kWh**; valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que ésta revista al momento de notificación de la Resolución, que se aprueba, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su dictado.

Que por todo lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 6.835, y sus normas complementarias; este Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: HACER LUGAR al planteo de disconformidad formulado por la usuaria Sra. Carolina Montenegro, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-53700/2021; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A. que proceda a dar cumplimiento a la Resolución ENRESP N° 913/15 Art. 5.) 5.6 en concordancia con el Art. 11 de la Ley de Defensa del Consumidor toda vez que es la Responsable Exclusiva de la garantía del artefacto, debiendo gestionar a su cargo la ejecución de la garantía al fabricante y/o asumir la reparación y/o reposición del artefacto dañado correspondiente a un TV LED marca RCA de 55".

ARTÍCULO 3º: APLICAR a EDESA S.A., una sanción menor a favor de la usuaria, por deficiencia en la información suministrada, consistente en una multa de 558 kWh, valorizados según la categoría tarifaria y tarifa vigente que revista la reclamante al

momento de notificación de la presente Resolución, debiendo acreditarse la misma en la primera facturación posterior a su notificación; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a la Distribuidora., que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto por los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia del cumplimiento de lo allí ordenado; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS