Salta, 26 MAR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°: 00324/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267-60208/2023 caratulado: "AMADO GLENDA MARÍA / RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. S/ DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio N° 15/2024, y,

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 03/08/2023, ante EDESA S.A. por la Sra. Glenda María Amado, en adelante usuaria o reclamante, con domicilio en calle Los Júncaros Nº257 Bº Tres Cerritos, de esta ciudad y; domicilio electrónico en mafaldita31@gmail.com, correspondiente al NIS 3073366, quien expresa que en fecha 02 de Agosto a horas 11:00 se dañaron (1) un cargador universal de notebook, Motores de brazos de portón eléctrico marca Calypso y 1 (una) cafetera Expresso marca *Nespresso, modelo Gran Latissima F531/EN650 De Longhi* (05/09).

Que acto seguido EDESA S.A., en adelante Distribuidora, Prestadora y/o Empresa remite la totalidad de lo actuado, mediante nota DSCE: N° 956/2023 de fecha 19/10/2023 con acuse de recepción en fecha 24/10/2023 conforme surge de fs.01/03 en la que describe la cronología del tratamiento de autos, indicando lo siguiente *"(...)Por la presente me dirijo a Ud. a los fines de elevar para vuestro conocimiento y efectos que pudieran corresponder lo actuado en el marco del reclamo identificado en la referencia.*

En punto a ello, se informa que el reclamo Nº 656600 se originó por el correo electrónico emitido por la usuaria el pasado 03/08/2023, donde declaró que por una incidencia registrada el día 02/08/2023 se dañaron Motores de Brazos de un portón eléctrico, modelo Calypso 400-230V y una (1) Cafetera Expresso, marca Nespresso, modelo Gran Latissima F531/EN650 de Longhi, en fecha 04/08/2023, la Sra. Glenda Amado se apersonó a la oficina comercial de EDESA, donde mediante

declaración jurada amplió el reclamo, agregando a lo ya declarado un (1) Cargador de Notebook, marca Noganet, modelo NGA-70 y un (1) Cargador de Decodificador de TV.

Conforme a la petición adoptada desde la Resolución del Expte. Artigas, que se basa en poder subsanar los requisitos faltantes, la Distribuidora emitió una mail en fecha 07/08/2023 solicitando informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada. Ese mismo día la usuaria aportó recibo N° 13737420 por repuesto y reparación de placa del portón eléctrico ($7.000,00); Tiquet Factura "B" N° 20-1906 por la reposición de un Cargador Universal de Notebook ($5.441,20) y un link de la página web de Nespresso, donde se puede observar el valor de una Cafetera Nespresso Gran Lattissima (nueva).

En fecha 15/08/2023 se emitió nota DSC 7685/2023, comunicando la improcedencia del reclamo, y a modo de disconformidad, el día 01/09/2023 recibimos un descargo donde la usuaria rectifica por el día 02/08/2023 la fecha de incidencia. Ante tal situación, la distribuidora procede a realizar un nuevo análisis, que derivó al reclamo en procedente, siendo esto informado a la usuaria mediante nota DSC 8532/23, en donde se dio aviso de que se enviaría al técnico de la empresa Mauricio Gil con la orden de trabajo N° 604/23 para la revisión de los artefactos reclamados; también se adjuntó un Acta Acuerdo para retribuir los gastos incurrido por la reparación del portón eléctrico y reposición del Cargador Universal de Notebook.

Con respecto al correo electrónico de fecha 11/09/2023, cabe aclarar que en ningún momento se le dio aviso a la Sra. Amado de la restitución de un artefacto nuevo. No obstante, en dicho correo se dejó expresamente establecido que la usuaria no aceptará la reparación de la Cafetera Nespresso; negativa que se ratificó cuando nuestro Servicio Técnico se puso en contacto para coordinar la visita estipulada

En respuesta a lo manifestado en el párrafo anterior se emitió nota DSC 8902/2023, donde se solicitó la entrega del artefacto en nuestra oficina comercial, o en su defecto informar por mail su aceptación para la revisión del artefacto, y así poder programar una nueva visita; todo ello en cumplimiento al art. 5°.3.d) de la Resol. ENRESP N° 913/15, en donde se establece que: "Los usuarios deberán poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada". Además, se aclaró

que en caso de que el artefacto fuese reparado, se brindará la garantía que otorga art. 5.5 de la Resol. ENRESP N° 913/15.

Por su propia voluntad, y tal como lo manifestó en el correo electrónico de fecha 28/09/2023, la Sra. Amado se hizo presente ese mismo día en la oficina comercial de EDESA para dejar el artefacto en cuestión (Cafetera Nespresso). El cual posteriormente se entregó al técnico asignado, quien luego de reemplazar los componentes dañados por sobretensión (microcontrolador de control y triacs), pudo repararlo y probar su correcto funcionamiento (…)".

Que en fecha 22/11/2023, fs. 58/60, la usuaria realiza una presentación ante las oficinas del ENTE REGULADOR en la cual solicita se haga lugar al reclamo formulado por su parte en fecha 03 de agosto de 2023, en virtud de los daños que provocara la Empresa EDESA S.A., en artefactos de su domicilio sito en calle Los Júncaros N° 257 del Barrio Tres Cerritos de la ciudad de Salta, cuyo NIS se identifica con Nº 3073366.

Que seguidamente la usuaria relata todo lo actuado ante la Distribuidora.

Que respecto a la Cafetera Nespresso Gran Lattissima dañada le indicó a la Distribuidora su costo, que en ese momento era de Pesos Doscientos Cincuenta y Siete Mil Setecientos Noventa ($ 257.790,00), según pueden verificarlo en la página web https://www.nespresso.com/ar/es/order/machines#nesclub2.ar.b2c/cat/machineran-GranLattissima del fabricante, suma que, considera la usuaria debería actualizarse en caso de ocurrir una suba del precio al momento del pago que intima realicen.

Que continúa informando la usuaria que, luego de una serie de intercambios epistolares, en los que aclaró que no aceptaría la reparación de la cafetera Nespresso, entregó la misma para verificación de los daños ocasionados, y EDESA S.A. le hizo saber en fecha 21/09/2023 que "En caso de reparación de artefactos dañados, la garantía de reparación a cargo de la PRESTADORA, tendrá vigencia por el término de tres (3) meses, a contar desde la fecha de recepción del artefacto por el Usuario".

Que seguidamente la usuaria menciona que, en fecha 18/10/2023 mediante Nota DSC: N° 9827/2023, se le comunicó que el artefacto en cuestión había

sido reparado por el técnico Ing. Mauricio Gil, y con quien debía comunicarse para coordinar su entrega. Continúa expresando que el artefacto, no tenía un año desde su adquisición, y resulta costoso. Refiere que no está obligada a recibir el artefacto en cuestión reparado, según lo expreso en el correo electrónico de fecha 28/09/23. Por esta razón, rechazó la reparación del artefacto aludido, y la garantía de tres meses ofrecida por EDESA S.A., considerando vulnerados sus derechos, establecidos a favor de los usuarios en la Ley Nº 24.240 y sus modificatorias en sus artículos 10 bis, 26, 27, 28 y ccs., y solicita la sustitución del artefacto dañado por uno igual y nuevo.

Que finaliza su misiva solicitando que por todo lo expuesto, se haga lugar en todas su partes a su reclamo, y en consecuencia, ordene a EDESA S.A., el pago de las sumas adeudadas hasta la fecha, y la sustitución de la cafetera marca Nespresso modelo Gran Lattissima por otra nueva y de igual modelo.

Que a su turno toma intervención en las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica del ENRESP, y a fin de dilucidar la responsabilidad de Distribuidora en relación al daño alegado por la usuaria, expresa que, resulta aplicable al presente caso lo previsto en el **artículo. 3º, inciso e) del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A.** el cual reza: "...**e) Resarcimiento por Daños**. El mismo establece que e*n 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 evitados 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.*

La reparación del daño causado mencionado en el párrafo precedente no eximirá a LA DISTRIBUIDORA de la aplicación de la sanción reglada en el punto 5 del Subanexo "Normas de calidad del servicio público y sanciones" del Contrato de Concesión."

Que por otra parte, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (**Res. Ente Regulador Nº 913/15**) enumera en su art. ***3°. los requisitos para la interposición de reclamos,*** poniendo expresamente en cabeza de la Distribuidora la obligación de notificar al usuario la necesidad de aportar

todos los elementos probatorios que resulten indispensables para la resolución del problema, caso contrario debe notificar al reclamante, por medio fehaciente, tal requisito (arts. 3.2 y 3.3).

Que a su vez, el Reglamento citado, en su art 5.3., establece que: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán:*

a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia.-

b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.

c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada."

Que por otro lado el art. 5.5, del mismo cuerpo normativo, establece que en caso de reparación de artefactos dañados, la garantía de reparación, a cargo de la PRESTADORA, tendrá vigencia por el término de tres (3) meses, a contar desde la recepción del artefacto por el usuario.

Que en sintonía a lo también establecido la Ley Nº 24.240 en su capítulo IV COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES, ARTÍCULO 11. dice en su segundo párrafo "(...) *Garantías. 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. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo (...)".*

Que en virtud de lo expresado, y con arreglo a las circunstancias de hecho y de derecho verificadas en este caso, corresponde **HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la disconformidad presentada por la usuaria Sra. Glenda María Amado, responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Energía de Salta S.A (EDESA S.A.) por los daños ocasionados, y ordenando a la misma para que proceda a

la reparación y/o reposición de un (1) un cargador universal de notebook y motores de brazos de portón eléctrico Calypso, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente o en su caso, si la usuaria ya lo hubiera reparado, proceda en el mismo plazo, al reintegro de los importes abonados por los mismos.

Que respecto al reintegro de una cafetera marca Nespresso modelo Gran Latissima, esta Gerencia considera que se debe **RECHAZAR**, atento a que la pretensión excede los lineamientos establecidos en las normativas transcriptas. Por cuanto según surge de autos que la misma ya fue reparada por la Distribuidora, pudiendo la usuaria, en caso de corresponder, hacer uso de la garantía mencionada, en caso que el artefacto presente falla.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6.835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR PARCIALMENTE a la disconformidad planteada por la usuaria Sra. Glenda María Amado, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60208/2023; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a EDESA S.A., que proceda a la reparación y/o reposición de 1 (un) cargador universal de Notebook y motores de brazos de portón eléctrico marca Calypso, en el plazo de cinco (5) días, contados a partir de la recepción de la presente, o en su caso, si la usuaria ya los hubiera reparado, proceda en el mismo plazo al reintegro de los importes abonados por los mismos, con más intereses contados desde la fecha de la reparación hasta el efectivo pago, calculados según la tasa activa promedio para las operaciones de descuento del Banco de la Nación Argentina, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00324/24

ARTÍCULO 3º: RECHAZAR: el reintegro de una cafetera Nespresso modelo Gran Latissima nueva, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º: ORDENAR a EDESA S.A. que en el término de 3 (tres) días de haber dado cumplimiento a lo dispuesto en los artículos precedentes, remita a este Ente Regulador, constancia de dicho cumplimiento; 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 PUBLICOS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS