Salta, 06 SEP 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR: 01251/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60368/2023 caratulado: "CEBALLOS CRISTIAN s/ RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A DAÑO DE ARTEFACTOS"; el Acta de Directorio Nº 41/2024, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en virtud de la presentación efectuada en fecha 09/11/2023 ante este Organismo por el Sr. Cristian Ceballos, (titular del suministro la Sra. Graciela Beatriz Isasmendi) en adelante usuario o reclamante, con domicilio en calle Alejandro Benítez N° 1.229, Vª Jardín, Ciudad de Salta correspondiente al suministro NIS 3109455, quien solicita la intervención del ENRESP ante un problema con EDESA S.A., expresa que realizó la denuncia por equipos electrónicos dañados (un Televisor marca LG modelo 49UJ6560 led y un televisor marca RCA modeloXF43DM led) a causa del corte de luz del día 13 de febrero de 2023 a horas 21:40. Añade que después de varios meses de reclamo, ha tenido la nota de resolución el día 19/04/2023, y en el tiempo trascurrido le asignaron un servicio técnico que retiró los artefactos y los reparó, pero en el tiempo transcurrido (dentro del período de garantía) volvió a reiterar problemas en su funcionamiento. Expresa que reclamó al servicio técnico sin resultado alguno, además de realizar el reclamo ante EDESA S.A. por el incumplimiento del servís sin obtener respuesta. (fs.1)

Que a fs. 02 en fecha 13/11/2023, toma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP, quien remite nota a EDESA S.A. a efectos de correrle traslado con las copias pertinentes del reclamo del usuario por el plazo reglamentario contados a partir de la recepción de la presente para que remita al Organismo la totalidad de las actuaciones vinculadas en el marco del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. (Resolución ENRESP N° 913/15).

Que EDESA S.A. remite a este Organismo nota DSCE 1.116/2023 obrante a (fs.03/14) en fecha 28/11/2023, con los antecedentes solicitados mediante nota de fecha 14 de Noviembre de 2023. Acompaña: Registro de Reclamo N° 552688 de fecha 07 de Marzo de 2023; Nota DSC 3466/2023, enviada por correo electrónico en fecha 19 de Abril de 2023, donde se informó a la usuaria la procedencia del reclamo.

Que aclara la Prestadora que, en fecha 13/05/2023, el técnico asignado realizó la entrega de los dos (2) TV reparados. No obstante, el TV de 43" seguía presentando falla, y por tal motivo se procedió a darlo de baja para reponerlo por uno nuevo; que fuera entregado en fecha 04/08/2023. En prueba a lo dicho, acompaña copia simple de las Actas de Recepción.

Que ahora bien la titular del suministro la Sra. Graciela Beatriz Isasmendi realizó el reclamo ante la Prestadora en fecha 06/03/2023. En fecha 19 de abril del 2023 EDESA S.A. remite noto DSC 3466/2023 informando que dará tratamiento procedente al reclamo por daño, y se enviará al técnico Eduardo Liendro con la Orden de Trabajo N° 347 para la revisión de los artefactos declarados y de corresponder realizar la reparación de los mismo. Agrega la Empresa que, esto no implica el reconocimiento por parte de EDESA S.A., es en cumplimiento del artículo 5.1 a) de la resolución 319/15.

Que Añade la Distribuidora que, en caso de ser atribuido los daños al servicio prestado por la Distribuidora, procederá 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 expresa 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 a fs. 13 en fecha 13/05/2023 consta Acta de Recepción de Reclamos de Daños RC.2.2.12, firmado por Mariel Ivana Basualdo, donde se le hace entrega de los televisores reclamados reparados.

Que a fs.14, obra Acta de Recepción de Reclamos de Daños RC.2.2.12, de fecha 04/08/2023, firmado por el Sr. Cristian Ceballos, en donde se le entrega un tv Led Smart marca RCA sistema Android nuevo.

Que en fecha 27/12/2023 el Sr. Cristian Ceballos realiza una presentación obrante a fs. 15/20 ante en este Organismo con el fin de que se le dé una solución con el problema que tuvo con EDESA después del apagón del día 13/02/23. Expresa que, en relación al reclamo, obtuvieron una respuesta de Edesa, respecto de los dos (2) Televisores, uno Marca RSQ 42 Pulgadas y el otro Marca Samsug 50 Pulgadas. Formula que, el problema sucedió después que se lo llevó el técnico, toda vez que pasaron meses y se demoraba con la entrega de los televisores.

Que continúa manifestando que, llevaron los televisores y uno anduvo dos semanas y se puso verde la pantalla, se lo llevaron de nuevo al técnico y no tuvo solución y le entregaron uno nuevo. Expresa que el problema fue con el otro televisor de 50 Pulgadas porque se puso la mitad de la Pantalla negra, le comentó al técnico de lo que estaba ocurriendo, solicitándole que le remita foto, manifestó que le brindaba solución de uno de los televisores y después del otro, agrega que el problema es que el técnico que puso la Empresa no contestaba las llamadas y el televisor se puso todo negro.

Que finaliza requiriendo que se le brinde una solución con el televisor, toda vez que le mismo andaba bien hasta sucedió el apagón de luz, requiere que Edesa se haga cargo del problema. Acompaña capturas de pantalla de los mensajes con el técnico.

Que en fecha 23/01/2024 retoma 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. 21

Que a fs. 22/23 mediante nota DSCE:111/2024 de fecha 02/02/2024, EDESA S.A. remite los antecedentes solicitados mediante nota de fecha 23/01/2024, expresa la Prestadora que, en primer lugar, ratifica y reitera la postura de parte sentada mediante nota DSC 1116/2024, obrante en el expediente.

Que aclara que en fecha 13/05/2023, mediante acta de recepción (obrante en el expediente), el usuario recibió en conformidad los artefactos reclamados. Posteriormente, se dieron las siguientes situaciones: A- El TV de 43" continuaba presentando falla, y dado que estaba dentro del plazo de garantía, se procedió a verificarlo nuevamente. Al no tener reparación, el técnico asignado lo dio de baja, para luego reponerlo por uno nuevo el día 04/08/2023. B- El TV de 50" también contó con la garantía que otorgan el Art. 11 de la Ley 24:240 (Ley de Defensa del Consumidor) y Art. 5.5 de la Resol. ENRESP N 913/15, que establece lo siguiente: "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". No obstante, el usuario manifestó su desperfecto fuera de los plazos establecido por la normativa vigente.

Que continúa manifestado la Prestadora que, luego de requerir información al técnico interviniente, se pudo constatar que el usuario comunicó el desperfecto en el mes de octubre de 2023, tal como se puede observar en los mensajes de whatsapp que ambos intercambiaron; y que fueron aportados al expediente por el usuario.

Que finaliza negando que el usuario haya realizado ante la distribuidora alguna presentación formal por este último inconveniente.

Que a fs.24 en fecha 09/05/2024 retoma intervención la Gerencia de Usuarios del ENRESP la cual luego de analizar las constancias de autos afirma que, el usuario comunicó la deficiente reparación del televisor mediante sendos mensajes durante los meses de junio a octubre 2023 al técnico en cuestión (proporcionado por EDESA y quien se comunicó y coordinó personalmente las anteriores intervenciones y entregas de artefactos con el reclamante, actuando en representación de la Distribuidora y sin resultados satisfactorios, por ello, entiende la Gerencia actuante que, la Empresa debería dar cobertura por garantía de reparación conforme lo solicitado por el accionante.

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 asimismo, el mismo cuerpo normativo establece en su artículo 16 "*Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.*

Que a su vez el artículo 17 enuncia: *"Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:*

a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;

b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;

c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponde"

Que seguidamente el *Articulo 5.* RECLAMOS POR DAÑOS. 5.5. de Resolución ENRESP N° 1200/23 establece expresamente; **"***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 en ese sentido las normas complementarias, entre las cuales se encuentra la Resolución Ente Regulador Nº 1200/23, se adecua y subordina a todo el plexo jurídico vigente de defensa de los usuarios, como lo es el precitado artículo 42 de la Constitución Nacional, el artículo 31 de la Constitución de la Provincia de Salta y la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, la que resulta de aplicación complementaria y directa, en contraposición a la situación anterior a la Ley N° 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 por el televisor de 50" alegando que el usuario manifestó su desperfecto fuera los plazos establecidos en la normativa vigente. Sobre este punto cabe hacer mención, que se observa en las capturas de pantallas remitidas por el Sr. Ceballos, que el reclamante estuvo en constante contacto con el técnico que repara los televisores, tal es así que se visualiza a fs.19 un whatsaap en donde expresamente el experto dice (...) "*El problema es la pantalla. Está funcionando, pero se ven líneas. Luego vemos el otro TV (...)*"

Que no es posible pasar por alto que en el presente caso que la Empresa es la que proporcionó el técnico encargado de la reparación de los artefactos, la demora y tardanza del mismo es responsabilidad de la propia Distribuidora. A más de ello, la Prestadora no proporciono documentación que acredite que los plazos para la garantía se encontraban vencidos.

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 el reclamante, Sr. Cristian Ceballos, (titular del suministro la Sra. Graciela Beatriz Isasmendi), responsabilizando a la Empresa Distribuidora de Electricidad de Salta S.A. (EDESA S.A.) por la garantía del TV LED marca LG de 50", **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 y/o asumir la reposición y/o reparación del artefacto en cuestión.

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 el usuario Sr. Cristian Ceballos, (titular del suministro la Sra. Graciela Beatriz Isasmendi), tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 60368/2023; 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° 1200/23 art. 5.) 5.5 en concordancia con el art. 11, 16 y 17 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 y/o asumir la reparación y/o reposición del artefacto dañado correspondiente a un TV LED marca LG de 50"; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución. -

ARTÍCULO 3°: 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 4º: 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