



Lanús,

10 SEP 2018

RESOLUCIÓN N°1082

VISTO:

La CONSTITUCIÓN NACIONAL, la CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, la Ley N° 24.240, la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, la Ordenanza N° 10.318, el Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009, el Expediente N°4060-61-V-2018 y;

CONSIDERANDO:

Que, las presentes actuaciones se inician con el reclamo que efectuara la Sra. Carmen Elvira VILLAMIL, DNI 4.760.541, en adelante la reclamante, contra la firma EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR S.A., CUIT N° 30-65511651-2, con domicilio constituido en la Av. Hipólito Yrigoyen 4636, de la localidad de Lanús (fs.17), en adelante la reclamada, en los términos de la Ley N° 24.240 y Ley Provincial N° 13.133.

Que, con su denuncia presentada a fs.1 y prueba documental acompañada a fs. 2/4, la reclamante manifiesta que fue damnificada por falta de servicio por varios días, desde el 25/12/17 hasta el martes 27/12/2017 a las 11 hs., restableciéndose el servicio solo por algunas horas. Nuevamente volvió a cortarse el suministro hasta el día 30/12/2017, por más de 12 hs. Continúa el relato, manifestando que los vecinos dicen que se acercaron cuadrillas que daban la luz por algunas horas, siendo ese su caso. La reclamante agrega que quiere destacar que su esposo utiliza insulina.

Que la reclamante, expresa las pretensiones conciliatorias consistiendo ellas en que se le bonifiquen todas las horas sin luz que tuvo con pérdida de alimentos y teniendo que trasladar medicación a otros domicilios.

Que a fs. 5, habiendo considerado que la denuncia realizada por la reclamante se encuentra “prima facie” encuadrada dentro de los preceptos enunciados en la Ley Nacional N° 24.240 y modificatorias, esta Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor resolvió hacer lugar al reclamo, mandando formar expediente al Departamento de Mesa de Entradas y Archivos.

Que en cumplimiento de lo previsto en el art. 46 de la Ley Provincial N° 13.133 el Departamento de Atención al Público fija la audiencia prevista.

Que a la audiencia fijada se presentan ambas partes, que consultada la reclamada manifiesta que “la política de la empresa en este tipo de casos es no realizar ofrecimiento alguno, por lo que solicito el cierre del presente actuado”. Cedida la palabra a la reclamante expresa que “no está de acuerdo con lo manifestado y se va a acercar al ENRE”.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor del análisis de las actuaciones a la vista observa que la reclamada, EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR S.A., habría incurrido en infracciones a la normativa vigente en la materia.

Que de acuerdo a lo establecido en el art. 45 de la Ley Nacional N° 24.240 y 47 de la Ley Provincial N° 13.133 la Dirección interviniente procede a labrar Auto de Imputación obrante a fs. 10/12, por infracción a los siguientes artículos 8 bis – Trato digno-, artículo 27 – Registro de reclamos. Atención personalizada, y artículo 30 – Interrupción de la prestación de servicio, todos de la Ley Nacional N° 24.240.

Que mediante cédulas de notificación obrantes a fs. 13 y 14/15 se han notificado a la reclamada el cierre de instancia conciliatoria y la parte dispositiva del auto de imputación, respectivamente. Que esta última ha quedado debidamente notificada con fecha 19 de agosto de 2018.



Que la reclamada ha realizado presentación en tiempo y forma, mediante escrito "FORMULA DESCARGO" de fs. 17/18, acreditando personería de fs. 19/24.-

Que en el descargo en respuesta al auto de imputación oportunamente cursado, la reclamada viene a informar respecto de lo actuado en virtud de la solicitud efectuada por el cliente 1260886, manifestando que los inconvenientes en el suministro que afectaron al usuario, entre otros, obedecieron en su mayoría a eventos en la red de media y baja tensión, y destaca que a cada evento se efectuaron las tareas de reparación correspondientes.

Que si bien la reclamada, EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR S.A., presenta en tiempo y forma descargo al AUTO DE IMPUTACIÓN cursado ofrece respuesta a un reclamo que fuera realizado en el ENRE con fecha 04/05/2018, tal como se ve en la documentación aportada junto al descargo a fs. 18. Asimismo, cabe destacar, por una parte que en el presente trámite se ha imputado a la reclamada por la falta de respuesta en tiempo prudencial a los reclamos realizados por la usuaria, Sra. VILLAMIL, para el mes de diciembre de 2017, hecho del que en el descargo nada dicen, sólo justifican respecto de reclamos de otras fechas que nada tienen que ver con los que dieron origen al presente, y a pesar de ello desde la fecha del reclamo referenciado por la cuestionada hasta el momento del descargo, ha pasado más que un tiempo razonable para brindar la vaga justificación que pretenden. Por otra parte, tampoco hacen referencia a los otros artículos mencionados en el Auto de Imputación, 27 y 30 de la Ley Nacional N° 24.240, ya que no han acompañado el recibo que debían extender como constancia con la identificación del reclamo, mucho menos han satisfecho los reclamos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley.

Que en otro párrafo la reclamada pretende hacer caer el auto de imputación fundado en reclamo de la usuaria realizado ante el ENRE, acompaña para ello print de pantalla a fs. 18, donde surge que el mencionado fue realizado mucho posterior al cuestionado (10/05/2018 N° 4243949/18) y que tuviera que ver, quizás con otros inconvenientes en el servicio prestado ya que nada ahonda del mismo, por lo que claramente se desprende que no se trata de la misma causa en la denuncia.

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada las infracciones a los artículos 8 bis, 27 y 30 de la Ley Nacional N° 24.240 y sancionar con arreglo a lo establecido en la Ley Nacional N° 24.240 y los artículos 79 y 80 de la Ley Provincial N° 13.133 “Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”.

Que resulta oportuno destacar que la Ley de Defensa del Usuario y del Consumidor prioriza en la instancia conciliatoria armonizar los intereses opuestos de las partes procurando que las mismas culminen sus disputas por medio de acuerdos amigables.

Que a los efectos de la graduación de la pena, la misma, se establece conforme los Artículos 49 de la Ley Nacional N° 24.240 y 77 de la Ley Provincial N° 13.133.-

POR ELLO:

EL INTENDENTE MUNICIPAL

RESUELVE:

ARTICULO 1º: Impóngase, a la firma EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR, C.U.I.T. N° 30-65511651-2, con domicilio constituido en Av. Hipólito Yrigoyen 4636, de la localidad de Lanús, una multa de PESOS DOSCIENTOS MIL (\$ 200.000), de



conformidad con lo previsto en el art. 8 bis, 27 y 30 de la Ley N° 24.240, en función de lo dispuesto en el art. 73 inc. b y art. 77 inc. b, e, f, h de la Ley Provincial N° 13.133.

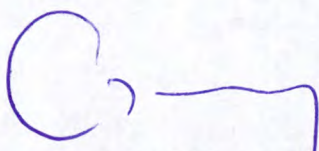
ARTICULO 2º: La multa impuesta deberá abonarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, conforme el art. 63 de la Ley Provincial N° 13.133, en las cajas de la Tesorería General del Municipio de Lanús, ubicadas en el Centro de Atención Vecinal, sito en Av. Hipólito Yrigoyen N° 3865/3879, de la ciudad y partido de Lanús, en el horario de 8:00 a 12:30; debiendo previamente solicitar el correspondiente cupón de pago ante la Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor, ubicada en el primer piso del mismo domicilio.

ARTÍCULO 3º: Una vez abonado el importe de la multa se deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el art. 1º de la presente resolución, adjuntando copia del comprobante de pago al expediente identificado en el visto. En caso contrario, vencido el plazo de ley, se remitirán las actuaciones para su ejecución por vía de apremio.


ARTICULO 4º: La infractora mencionada deberá publicar la parte dispositiva de la presente a su costa en el diario nacional de mayor circulación, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47º in fine de la Ley Nacional N° 24.240 y artículo 76º de la Ley Provincial N° 13.133.

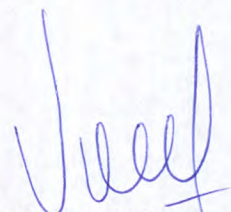
ARTÍCULO 5º: La presente será refrendada por el Sr. Secretario de Gobierno, Dr. Ricardo Busacca, y por el Sr. Director de Defensa del Usuario y el Consumidor de la Municipalidad de Lanús, Sr. Ariel Voiro.

ARTICULO 6º: Dese a registro oficial de Resoluciones y Boletín Municipal, notifíquese a quien corresponda.


DR. RICARDO O. BUSACCA
SECRETARIO DE GOBIERNO




ACT. NÉSTOR OSVALDO
GRINETTI
INTENDENTE MUNICIPAL


ARIEL A. VOIRO
DIRECTOR DE DEFENSA
DEL USUARIO Y EL CONSUMIDOR