

21 de junio de 2021.

**LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN COORDINACIÓN CON LA EMPRESA EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON, INFORMAN SOBRE EL LLAMADO A REVISIÓN PARA ALGUNOS GENERADORES DE LUZ ULTRAVIOLETA, MODELO DELTA UV EA-4H-10, MARCA NEPTUNE BENSON.**



La empresa **EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, informa de manera voluntaria el llamado a revisión de ciertos generadores de luz ultravioleta, modelo Delta UV EA-4H-10, marca Neptune Benson, instalados en albercas y spas. La marca y modelo puede ser ubicada en uno de los extremos del tubo de acero del generador.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON** indica que las unidades fueron fabricadas y vendidas hasta Agosto de 2016 por Delta UV Corporation, operado bajo las leyes de Gardena, Clifornia, EUA. A partir de esta fecha y hasta Febrero de 2020 fueron fabricadas y comercializadas por Neptune Benson, operando bajo las leyes de Warwick, Rhode Island, EUA.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, identificó que puede filtrarse agua dentro del generador, ocasionando una falla eléctrica que genera acumulación excesiva de calor cerca del cable de alimentación, la posibilidad de que se derritan piezas o se quemen los generadores y áreas alrededor de éstos, y que podría resultar en un incendio.

Globalmente se comercializaron alrededor de 4,650 unidades del modelo objeto de esta alerta.

En territorio mexicano se comercializaron un total de 12 (doce) unidades individuales.

A la fecha 15 de junio de 2021, no se han reportado ni detectado incidentes con ninguna de las unidades comercializadas en territorio mexicano.

La compañía recibió 92 reportes, todos en Estados Unidos de América, de incidentes que involucran el producto.

En territorio mexicano un total de 12 (doce) consumidores individuales adquirieron el producto. A la fecha 15 de junio de 2021, no se han reportado ni detectado incidentes con ninguna de las unidades comercializadas en territorio mexicano.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, ha desarrollado un programa de inspección, y reparación o sustitución de los generadores. Todas las unidades serán atendidas gratuitamente por un proveedor de servicios autorizado con el fin de ser reparadas o reemplazadas.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, está retirando del mercado el generador modelo Delta UV EA-4H-10 usado en albercas, spas u otros productos.

Las unidades afectadas serán atendidas gratuitamente por un proveedor de servicios autorizado con el fin de ser reparadas o reemplazadas. Debido a la mayor demanda de tecnología ultravioleta y equipos en respuesta al COVID-19, el calendario para que **EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, lleve a cabo las reparaciones o reemplazos es incierto, y podría haber retrasos entre la recepción de la solicitud de un cliente y la visita del servicio. Sin embargo, **EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, ha creado un sistema para que los clientes participen en este programa y se pueda programar la inspección del Generador UV.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, se ha comunicado directamente con sus distribuidores en territorio nacional para que estén al pendiente de la alerta y avisen a sus consumidores.

Asimismo, **EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, se ha puesto en contacto directo mediante carta con los 12 (doce) consumidores de las unidades individuales, avisándoles el riesgo.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, ha pedido a los clientes que desenchufen inmediatamente el generador UV de su fuente de alimentación eléctrica y deje de usarlos.

Los productos dejaron de ser comercializados al público consumidor en febrero de 2020.

Las acciones de remedio descritas se comenzaron a llevar a cabo desde el 09 de diciembre de 2020 y continúan.

Los generadores de luz ultravioleta forman parte de instalaciones de sanitización del agua de albercas, spas y otros equipos acuáticos.

Por lo tanto, las inspecciones y reparaciones de los productos afectados se llevarán a cabo en los domicilios de los consumidores que así lo requieran. En caso de que la reparación sea imposible, se realizará el reemplazo gratuito por una unidad que no exhiba las fallas descritas.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, indica que el inicio de la campaña de revisión fue el 09 de diciembre de 2020 y tiene una vigencia al 31 de diciembre de 2021.

**EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, ya ha iniciado una Alerta (21-042), en Estados Unidos ante U.S. Consumer Product Safety Commission, Autoridad con funciones similares a las de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y con la que tiene convenios de colaboración.

Con el fin de programar la inspección y reparación o reemplazo gratuito de la unidad, **EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON**, pide a los consumidores que se pongan en contacto a través de la página

[www.alertas.gob.mx](http://www.alertas.gob.mx) [amgarciap@profeco.gob.mx](mailto:amgarciap@profeco.gob.mx)

<https://www.recalltr.com/deltauvgenerator> para completar el proceso de registro. En caso de alguna pregunta sobre el proceso de registro, deberán llamar al número gratuito de **EVOQUA WATER TECHNOLOGIES LLC / NEPTUNE BENSON** +1 888 847 8710 (lunes a viernes, 7:00 a.m. a 6:00 p.m. TdC GMT-6).

Adicionalmente, los clientes pueden conocer más sobre la marca **NEPTUNE BENSON** en la página <https://www.evoqua.com/en/brands/Neptune-Benson>

MARCA	MODELO	IMAGENES DE REFERENCIA	
NEPTUNE BENSON	DELTA UV EA-4H-10	     	

**PROFECO seguirá ALERTA al cumplimiento de esta empresa y pone a su disposición el Teléfono del Consumidor (55) 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y 800 468 8722 en el resto del país para atender quejas y brindar asesoría.**

-o0o-