



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2025-Centenario de la Refinería YPF La Plata: Emblema de la Soberanía Energética Argentina

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2024-22283710-GDEBA-SEOCEBA - Sumario EDEA (Puerto y Batán)

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires conformado por la Ley N° 11769 (T.O. Decreto N° 1868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04, el Contrato de Concesión suscripto, la Resolución RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2024-22283710-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones indicadas en el Visto, se originaron con motivo de una auditoría realizada a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A) en el marco del relevamiento "Auditorías Comerciales 2024", llevado a cabo por este Organismo de Control a través de la Gerencia de Control de Concesiones, los días 5, 6 y 7 de junio de 2024 en las Oficinas Comerciales de EDEA S.A sucursales Puerto y Batán a efectos de controlar el cumplimiento de las obligaciones que les han sido establecidas a los distribuidores por el Marco Regulatorio Eléctrico y sus normas complementarias en el aspecto comercial;

Que, en tal sentido, el Área Comercial elaboró un informe (órdenes 11 y 12), destacando los aspectos relevantes de la Auditoría realizada, el cual fue compartido por la Gerencia a través del informe final que luce en el orden 14;

Que entre las conclusiones señaló, que la Distribuidora en la Sucursal Batan incumple con los horarios y días de atención, ya que solo se encuentra abierto dos días a la semana (martes y jueves) y no cumple con la cantidad de 7 horas diarias estipuladas;

Que asimismo observó que el espacio es reducido y no cuenta con mobiliario para la espera del usuario, tampoco se encontró ningún tipo de cartelera, se constató falta de personal que oriente al usuario sobre el trámite a realizar y tampoco se encontró disponibilidad del Reglamento de Suministro y Conexión, el Cuadro Tarifario Vigente, Libro de Quejas y el Subanexo D "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones;

Que, en relación a las Oficinas Comerciales Sucursal Puerto concluye que al momento de realizarse la auditoría, la misma se encontraba sin actividad comercial (6 de junio de 2024), dado que el horario de atención al usuario se realiza tres (3) veces por semana conforme la cartelera del lugar (lunes, miércoles y viernes de 8 hs a 14 hs), razón por la cual el personal de OCEBA se dirigió a las Oficinas de EDEA S.A ubicada en calle Independencia 1549 (Oficina Central), donde manifestaron que la mencionada oficina se encontraban sin

actividad el día 6 de junio de 2024;

Que atento el estado de las actuaciones, la Gerencia de Control de Concesiones elevó un informe al Directorio a los efectos de poner en su conocimiento y consideración la pertinencia de instruir un sumario administrativo, mediante la intervención a la Gerencia de Procesos Regulatorios, a efectos de analizar los incumplimientos detectados, respecto de las obligaciones del apartado 4 del Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial en las oficinas de Puerto y Batán;

Que este Directorio decidió aprobar el informe de auditoría producido por la precitada Gerencia y, en virtud de ello, instruir a la Gerencia de Procesos Regulatorios a fin que proceda a intimar nuevamente a la concesionaria y, eventualmente, se inicien las actuaciones sumariales que pudieran corresponder (orden 17);

Que, en virtud de ello, la Gerencia de Procesos Regulatorios intimó a EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A) para que proceda de inmediato a regularizar los incumplimientos detectados en la auditoría comercial (órdenes 21 y 22);

Que, en su respuesta, la Distribuidora informó que, con relación a la Sucursal Comercial en Batán realizaron, entre ellas la readecuación de su fachada, identificando claramente los días y horarios disponibles para la atención comercial, la disposición de mobiliario para la espera y atención de los usuarios, la incorporación de folletería sobre trámites, canales de pago y medios de contacto y la disponibilidad del Reglamento de Suministro y Conexión, Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, y cuadro Tarifario vigente (orden 24);

Que, con respecto a la Sucursal Puerto, indicó que en la fecha señalada se registró una situación excepcional que interrumpió temporalmente el desarrollo de las actividades habituales dado que el personal que asiste usualmente a la atención de esa oficina se ausentó debido a problemas de salud encontrándose, al momento de la auditoría, coordinando su reemplazo;

Que, asimismo, agregó que en los próximos meses las mencionadas sucursales serán objeto de mejoras edilicias con el propósito de contribuir a la optimización de la calidad en la atención actualmente blindada a los usuarios;

Que atento la respuesta de la concesionaria se remitieron las actuaciones a la Gerencia de Control de Concesiones, la cual a través del Área Comercial señaló en el orden -con relación a la sucursal Batán- que, si bien la Distribuidora argumenta dar cumplimiento parcial a los incumplimientos detectados oportunamente en la auditoría, no aporta ninguna evidencia objetiva de sus dichos ni tampoco informa respecto a la falta de disponibilidad del Libro de Quejas en dicha sucursal;

Que, respecto de la sucursal Puerto, expresa que lo informado por la Concesionaria no es respaldado con ningún elemento que permita el análisis de lo comunicado y/o el protocolo eventual que aplica ante situaciones como la alegada;

Que finalmente, en cuanto a las mejoras edilicias, manifiesta que EDEA S.A. no informa detalle alguno de las mismas, así como tampoco su duración ni las medidas a tomar para garantizar que, durante dichos trabajos, no se vea menoscaba la atención de los usuarios;

Que la Gerencia de Control de Concesiones compartió el informe elaborado por el Área Comercial de orden 29 y concluyó que "...no existiendo aspectos que motiven la modificación de las conclusiones, hallazgos e incumplimientos ya informados de auditoría, se remiten las presentes para la continuidad del trámite..." (orden 31);

Que analizado el descargo de la Distribuidora y lo informado por las Áreas preopinantes, la Gerencia de Procesos Regulatorios entendió que la Distribuidora proporcionó en su descargo información vaga, no precisando fechas o plazo estimado para dar cumplimiento con los incumplimientos detectados, como así tampoco aportando la documentación que sustente el descargo formulado (orden 36);

Que el marco fáctico, normativo y jurisprudencial imperante, coloca a todos los Distribuidores dentro de un máximo nivel de exigibilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, implicando ello, entre otras obligaciones, la necesidad de brindar la información que requiera OCEBA para verificar el cumplimiento del Marco Regulatorio vigente aplicable;

Que dicho marco normativo consagra con carácter inexcusable, entre otros, varios presupuestos jurídicos a cumplimentar debidamente por la Concesionaria: orden público, responsabilidad objetiva, obligación de resultado, cargas probatorias dinámicas, información adecuada y veraz;

Que la información a proporcionar por el Concesionario debe ser clara, adecuada, detallada y suficiente ya que su respuesta imprecisa obstaculiza la función de fiscalización y control que tiene que cumplir OCEBA;

Que, conforme antecedentes obrantes en el expediente, el informe elaborado por la Gerencia de Control de Concesiones y lo ordenado por este Directorio, la Gerencia de Procesos Regulatorios estimó que la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A) habría incumplido con las exigencias previstas del apartado 4.1 (Calidad de la Atención Comercial), apartado 4.2 (Locales de Atención al Público) y el apartado 4.9 (Quejas) del Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial en calidad del servicio comercial en las oficinas de Puerto y Batán;

Que, en primer lugar, cabe considerar que la Resolución OCEBA N° 0100/13, promovió la necesidad de analizar la cantidad de oficinas de atención al público de las distintas áreas de concesión, en aquellos partidos que superaban los 100.000 habitantes e implementar un Programa de Oficinas Móviles destinado a atender situaciones especiales y los supuestos de contingencias en el servicio público de distribución de energía eléctrica;

Que la apertura de “oficinas de atención al público” debe cumplir con la totalidad de las obligaciones del Contrato de Concesión y sus Subanexos, por atender a necesidades constantes en el tiempo de los usuarios que habitan un partido de forma permanente y que el “Programa de Oficinas Móviles” es una herramienta que el distribuidor debe implementar para atender al incremento de usuarios estacionales o itinerantes como pudieran ser aquellos que se hacen presente en los partidos con alta afluencia turística en estaciones puntuales del año o necesidades no constantes que pudieran darse debido a contingencias en el servicio público;

Que por Resolución OCEBA N° 154/17 se ordenó a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A.) a que “...en el plazo máximo de sesenta (60) días, deberá proceder a la incorporación y apertura de dos (2) nuevas oficinas de atención de usuarios, con competencia en materia técnica y comercial en la localidad de Batán y en la zona del Puerto de Mar del Plata...” (artículo 2);

Que de los considerandos de la mencionada resolución se desprende “que, en la actualidad, la población no se encuentra concentrada exclusivamente en los centros de las ciudades, dando lugar a la aparición de nuevos escenarios de localización, movilización y conectividad urbana e interurbana, siendo necesario que los locales de atención al usuario deban adaptarse a las nuevas necesidades y no, ser los usuarios los que deban adaptarse y correr con los costos y tiempo que implica el traslado a las oficinas de atención al usuario, desincentivando la realización de los reclamos”;

Que conforme a todo ello el apartado 4.1 del Subanexo D indica que: “...EL DISTRIBUIDOR deberá implementar sistemas de telegestión de trámites comerciales para perfeccionar la atención al público, reduciendo para comodidad de los usuarios, su afluencia a los locales comerciales, sin resignar la posibilidad de la atención personalizada, es decir, sin deshabilitar los locales existentes y sin que ello impida la habilitación de nuevas oficinas cuando así lo requieran las circunstancias y el Organismo de Control...”;

Que, asimismo, en este orden de cosas, pesa sobre el distribuidor la obligación de informar al Organismo de Control “toda iniciativa que implique modificaciones a su estrategia de atención comercial, entendiéndose por tal, todo aquello puesto a disposición de la atención de sus usuarios. Cuando el Organismo de Control advirtiera que dichas iniciativas afecten los derechos de los usuarios podrá recomendar a EL DISTRIBUIDOR

su reconsideración total o parcialmente.”;

Que, reforzando esta idea, de la atención personalizada a los usuarios, el apartado 4.2 del Subanexo D establece que: “Los Locales de Atención al Público deberán contar con un horario de atención no inferior a siete (7) horas diarias, todos los días laborales del año, sin excepción. EL DISTRIBUIDOR podrá y deberá a requerimiento del Organismo de Control, habilitar también otros locales de atención con la modalidad y bandas horarias adecuadas a las necesidades de la localidad a atender.”;

Que, asimismo, agrega que “De igual modo, no podrá reducir el horario de siete (7) horas exigido por la normativa vigente y sólo podrán modificar la banda horaria, previa autorización del Organismo de Control. EL DISTRIBUIDOR no podrá implementar sub-horarios dentro de las siete (7) horas exigidas que limiten la posibilidad del usuario, de efectuar cualquier clase de trámite dentro de la carga horaria mencionada;

Que en el caso de alteraciones del régimen horario exigido, por causas fortuitas o de fuerza mayor, EL DISTRIBUIDOR deberá remitir un informe exponiendo tal situación y sometiendo a consideración del Organismo de Control las medidas paliativas que considere adecuadas para posibilitar el cumplimiento de sus obligaciones con relación a la atención de los usuarios;

Que de las auditorías impulsadas se advierte el incumplimiento a lo precedentemente expuesto, sin que conste en este Organismo de Control presentación de la distribuidora EDEA SA y su autorización sobre modalidad y bandas horarias particulares para las oficinas auditadas de acuerdo al apartado 4 del Subanexo D del Contrato de Concesión;

Que por su parte, el Artículo 28 inciso v) del Contrato de Concesión Provincial que establece, entre otras obligaciones de la Concesionaria, la referida a “...Poner a disposición del ORGANISMO DE CONTROL todos los documentos e información que éste le requiera, necesarios para verificar el cumplimiento del CONTRATO, la Ley Provincial N° 11769 y toda norma aplicable, sometiéndose a los requerimientos que a tal efecto el mismo realice...”, asimismo el inciso w) establece la necesidad de “...Cumplimentar las disposiciones y normativa emanadas de la AUTORIDAD DE APLICACION en virtud de sus atribuciones legales...”, mientras que el inc. x) ordena “...cumplir con todas las leyes y regulaciones que por cualquier concepto le sean aplicables...”;

Que sobre estas directrices emanan las diferentes Resoluciones de este Organismo de Control que, en cuanto a su acatamiento, son tan vinculantes y exigibles para los agentes del mercado eléctrico bonaerense como lo es la ley o el mismo Contrato de Concesión;

Que sobre esta temática es dable subrayar que las Resoluciones de OCEBA tienen la eficacia obligatoria que nace de su propia ejecutividad, posibilitando a la autoridad que las dicta, ejercer una acción directa coactiva como medio necesario y extremo para asegurar su cumplimiento (Artículo 110° de la Decreto-Ley N° 7647/70);

Que el Contrato de Concesión pone en cabeza de la Concesionaria la obligación de cumplir las Resoluciones dictadas por el OCEBA, estableciendo para el caso de incumplimiento la aplicación de sanciones de conformidad con lo dispuesto por los Artículos 25 de la Ley 11.769, 28 incisos v), w) e x), 39 y Puntos 7.5 y 7.5.8 del Subanexo D del Contrato de Concesión;

Que, por su parte, el Artículo 39 del referido contrato establece “...En caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por la CONCESIONARIA, el ORGANISMO DE CONTROL podrá aplicar las sanciones previstas en el Subanexo “D”, sin perjuicio de las restantes previstas en el presente CONTRATO...”;

Que el punto 7.5 del Subanexo D del Contrato de Concesión, referido a la “Prestación del Servicio”, expresa que “...Por incumplimiento de las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, Licencias Técnicas, sus anexos, los actos administrativos dictados por el Organismo de Control, la ley provincial N°11.769, la normativa consumerista vigente (ley N° 24.240, ley N°13.133) y toda normativa aplicable (MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), en cuanto a la prestación del servicio, el Organismo de Control aplicará las sanciones correspondientes que serán destinadas a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica y serán abonadas al Organismo de Control. El monto de estas sanciones las definirá el Organismo de Control en función de los criterios y el tope establecido en el punto 7.1.

del presente...”, quedando comprendido en esa causal el incumplimiento de actos administrativos dictados por OCEBA (7.5.8);

Que, en virtud de lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento en las oficinas de Puerto y Batán en relación a las exigencias de calidad del servicio comercial previstas del apartado 4.1, 4.2 y 4.9 del Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial para con este Organismo de Control por parte de la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A), conforme lo prescriben las Resoluciones OCEBA N° 0100/13 y N° 154/17, Artículos 28 incisos v), x) e y), 39 del Contrato de Concesión Provincial y Puntos 4.1, 4.2, 4.9, 7.5 y 7.5.8 del Subanexo D del Contrato de Concesión y, en consecuencia, estimó pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales que motivaran los incumplimientos detectados;

Que a los efectos de meritar la posible aplicación de las sanciones que resultaren pertinentes por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales el Organismo de Control, en virtud de las atribuciones conferidas por el Artículo 62 inciso p), de la Ley 11.769 (T.O. Decreto N°1.868/04), reglamentó el procedimiento para su aplicación a través del dictado de la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA;

Que el Artículo 1º del Anexo I de la citada Resolución expresa que: “...Cuando se tome conocimiento, de oficio o por denuncia, de acciones u omisiones, por parte de los agentes de la actividad eléctrica, que presuntamente pudieran constituir violaciones o incumplimientos de la ley 11.769, su Decreto Reglamentario N°2479/04, las resoluciones dictadas por el ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, los contratos de concesión, las licencias técnicas, la normativa consumerista vigente (ley N°24.240, ley N°13.133) y toda normativa aplicable (MARCO REGULATORIO ELÉCTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES), se dispondrá la instrucción de sumario y la designación de instructor, la cual recaerá en un/a abogado/a de la Gerencia de Procesos Regulatorios...”;

Que el objetivo del sumario consiste en indagar sobre las causales del incumplimiento, para luego evaluar la imposición o no de las sanciones pertinentes;

Que, conforme a lo expuesto corresponde, a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios, la sustanciación del debido proceso sumarial y elaboración del pertinente Acto de Imputación, a través del cuerpo de abogados y abogadas que la conforman;

Que, en consecuencia, estas actuaciones deben tramitar de acuerdo al Reglamento para la Aplicación de Sanciones indicado;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto N° 1868/04) y su Decreto Reglamentario N° 2479/04 y la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º. Instruir, de oficio, sumario a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A), a fin de ponderar las causales que motivaran el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio Eléctrico y sus normas complementarias, con relación a la atención comercial en sus sucursales Puerto y Batán

ARTÍCULO 2º. Ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación, a través del cuerpo de abogados y abogadas que la conforman.

ARTÍCULO 3º. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA

DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ATLÁNTICA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEA S.A). Pasar a conocimiento de la Gerencia de Procesos Regulatorios. Cumplido, archivar.

ACTA N° 15/2025