



## 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-2024-43014586-GDEBA-SEOCEBA - Sumario EDEN S.A (sucursal Roque Pérez)

**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-2024-43014586-GDEBA-SEOCEBA, y

#### CONSIDERANDO:

Que las actuaciones indicadas en el Visto, se originaron con motivo de una auditoría realizada a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A) Sucursal Roque Pérez en el marco del relevamiento “Auditorias Comerciales 2024”, llevado a cabo por este Organismo de Control a través de la Gerencia de Control de Concesiones, el día 31 de octubre de 2024;

Que la Gerencia de Control de Concesiones a través del Área Comercial llevó a cabo las “Auditorias Comerciales” 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, la precitada Gerencia analizó los aspectos relevantes de la Auditoría realizada y elaboró un informe final, en el cual concluye que la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A) Sucursal Roque Pérez cumplió parcialmente con las exigencias previstas en el marco normativo eléctrico;

Qué asimismo, detectó que la Sucursal Roque Pérez, si bien se encuentra bien identificada y cumple adecuadamente con las condiciones edilicias, ambientales y mobiliario para la atención al público como así también el horario de atención establecidos en el Contrato de Concesión, no obstante ello, la sucursal no cuenta con rampa de acceso para personas con movilidad reducida, el personal no está correctamente identificado con cartel colocado en las prendas, no cuenta con cajas de cobro que permita al usuario abonar sus facturas en la oficina comercial y se observó ausencia de cartelería obligatoria (órdenes 11/13);

Que a fin de que la Distribuidora corrigiera los desvíos acreditados fue remitida nota identificada como NO-2025-21721957-GDEBA-GCCOCEBA, de fecha 20 de junio de 2025, intimando a la subsanación, en tanto y en cuanto dichos incumplimientos vulneran el derecho a la accesibilidad, imposibilita el pago en el local comercial y la información errónea en los carteles obstaculiza realizar el reclamo en segunda instancia además de vulnerar el derecho a la información (orden 15);

Que, la Concesionaria dio respuesta a dicho requerimiento el 8 de julio 2025 (IF-2025-23826963-GDEBA-

SEOCEBA) informando que en relación al acceso al local y cajas de cobro, la sucursal "...se encuentra incluida en un plan tendiente a poner en valor sus sucursales y con relación al pago de las facturas, las mismas se pueden abonar a través de la App EDEN Móvil y Oficina Virtual EDEN, Provincia Net Pagos, Pago mis cuentas, Mercado Pago, Ualá, App Pago Fácil, Débito automático en Caja de Ahorro/cuenta corriente, Cámaras de Comercio, Cobro Express, Pago Fácil, Pronto pago, Rapipago, Red Link y RIPSA..."(orden 23);

Que en relación a la identificación del personal informó que "...los empleados de esta distribuidora cuentan con identificación y se gestionará internamente esta observación formulada por OCEBA a los fines de que estas se encuentren exhibidas en lugares visibles...";

Que por último, con relación a la cartelería obligatoria comunicó que la sucursal se encuentra "...en el marco de la reestructuración de nueva arquitectura ..., estamos rediseñando toda la cartelería que se encuentra a disposición en las sucursales, las que serán reemplazadas a la brevedad...";

Que analizado el descargo, la Gerencia de Control de Concesiones concluyó que "...son claros los incumplimientos, respecto a las requisitorias realizadas, pudiendo entender que solo han subsanado la identificación del personal, sin perjuicio de la constatación que se haga en ulteriores auditorias...", por lo expuesto "...se incumple lo reglado en el Subanexo "D" 4.1, el cual se transcribe en su parte pertinente: "Podrá definirse como el conjunto de componentes tangibles e intangibles puestos a disposición de la atención de los usuarios; considerando elementos tangibles: sistema comercial, local de atención, rampas de acceso, calefacción/refrigeración, mobiliario, caja para el cobro, baño de acceso público, folletería, carteles anunciantes, personal en número adecuado, atención telefónica, etc..." (orden 35);

Que asimismo desataca que "...dichos incumplimientos vulneran el derecho a la accesibilidad, imposibilita el pago en el local comercial y la información errónea en los carteles, obstaculiza realizar el reclamo en segunda instancia además de vulnerar el derecho a la información...";

Que por último concluye que "...resultan insuficientes los argumentos expuestos en el escrito de contestación, lo que podría constituir una falta al deber de información para con el Organismo...";

Que atento el estado de las actuaciones, y de acuerdo a lo informado por la Distribuidora, la Gerencia de Control de Concesiones elevó el informe de orden 38 a efectos de poner en conocimiento y consideración la pertinencia de instruir un sumario administrativo, mediante la intervención a la Gerencia de Procesos Regulatorios;

Que este Directorio, habiendo tomado conocimiento del informe Final elaborado por el Área de Control de Calidad Comercial respecto de los hallazgos detectados en oportunidad de la auditoría realizada de orden 38, decidió aprobar el informe de auditoría producido por la Gerencia de Control de Concesiones, remitiéndose las actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios a fin que, en caso de corresponder, proceda a iniciar actuaciones sumariales sin más trámite (orden 41);

Que llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios señaló que, conforme los antecedentes obrantes en el expediente, el informe elaborado por la Gerencia de Control de Concesiones y lo ordenado por este Directorio, se estima que la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A) Sucursal Roque Pérez habría incumplido con las obligaciones de Calidad del Servicio Comercial conforme lo prescriben el punto 4.1 "Calidad de la Atención Comercial" y 4.2 "Locales de Atención" del Subanexo "D" del Contrato de Concesión, el artículo 4 inc. K del Subanexo "E" Identificación del Personal y al Deber de Información artículos 28 inciso v), 39 y punto 7.5 y 7.9 del Subanexo "D" del Contrato de Concesión; Que el derecho a la accesibilidad forma parte del principio de igualdad y no discriminación consagrado en Que se deben implementar medidas para eliminar obstáculos y barreras de acceso, lo que comprende el diseño, construcción, remodelación y adecuación de instalaciones físicas, tales como rampas, ascensores, pasamanos, señalética adecuada y demás elementos técnicos necesarios para garantizar la autonomía y seguridad de las personas con discapacidad;

Que la ausencia de una rampa de acceso en la sucursal Roque Pérez representa una barrera arquitectónica que no solo vulnera los derechos de las personas con discapacidad, sino que además configura una omisión

legal en el cumplimiento de las condiciones mínimas de accesibilidad universal;

Que dicha situación constituye una forma de discriminación estructural, al impedir el ingreso autónomo, digno y seguro de personas con movilidad reducida a un servicio esencial como lo es la atención al usuario;

Que por su parte el punto 4.1. Calidad de la Atención Comercial del Subanexo “D”, establece los estándares mínimos que debe cumplir el Distribuidor y, conforme ello, establece que “...se entiende por atención comercial a toda acción, recurso o sistema empleado por EL DISTRIBUIDOR, vinculado a la atención de sus usuarios, ya sea en forma personal, telefónica, cibernética o epistolar. Podrá definirse como el conjunto de componentes tangibles e intangibles puestos a disposición de la atención de los usuarios; considerando elementos tangibles e intangibles puestos a disposición de la atención de los usuarios; considerando elementos tangibles: sistema comercial, local de atención, rampas de acceso, calefacción/refrigeración, mobiliario, caja para el cobro, baño de acceso público, folletería, carteles anunciadores, personal en número adecuado, atención telefónica, etc. y; componentes intangibles: capacitación del personal de atención al público (sea la atención personal y/o telefónica), trato amable y cordial, predisposición para el diligenciamiento de trámites, etc...”;

Que asimismo el punto 4.2. Locales de Atención al Público, ordena que “...Los locales de atención al público deberán ser acondicionados y estructurados a fin de posibilitar una atención adecuada, evitando demoras excesivas, y la acumulación de público...” que asimismo agrega que “... Los locales de atención al público deberán respetar las normas vigentes en materia seguridad y aquellas destinadas a la atención de usuarios con capacidades diferentes...”;

Que por su parte el Artículo 4 inc.) de Subanexo “E” del Contrato de Concesión Provincial estipula que: “... Tarjeta de identificación. EL DISTRIBUIDOR deberá proveer una tarjeta de identificación (con nombre de El DISTRIBUIDOR, nombre, apellido y número de agente) para todo el personal que tenga relación con la atención a usuarios. Esta tarjeta deberá ser exhibida por ese personal en forma visible sobre su vestimenta...”;

Que asimismo, la Distribuidora, en el presente caso, si bien dio respuesta a la intimación cursada, los argumentos esgrimidos resultan insuficientes, no aportando evidencia objetiva, ni prueba alguna de haber realizado correcciones a los incumplimientos detectados y limitándose a comunicar la existencia de un “plan tendiente a poner en valor sus sucursales”;

Que la insuficiente respuesta ante el requerimiento de información de OCEBA implica un incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 28 inciso v) del Contrato de Concesión que establece, entre otras obligaciones de la Concesionaria, la de “...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...”;

Que la Distribuidora está obligada ante cada requerimiento que efectúe el Organismo de Control, a cumplir con la obligación de informar contestando en forma fehaciente, precisa y oportuna;

Que la conducta asumida por el Distribuidor no permite a este Organismo de Control tener conocimiento de las causales y/o motivos del incumplimiento;

Que el Deber de Información es una obligación emanada de la buena fe que debe imperar en todo contrato, principio éste que contribuye a dotar a la relación de valores de lealtad, diligencia y probidad, entre otros;

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...”;

Que el punto 7.9 Preparación y Acceso a los Documentos y la Información, del Subanexo “D” del Contrato de Concesión, expresa que “...Por incumplimiento de lo establecido en el MARCO REGULATORIO ELECTRICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, referido a las obligaciones de EL DISTRIBUIDOR, en cuanto a la preparación y acceso a los documentos y a la información, y en particular, por [...] no brindar la información debida o requerida por el Organismo de Control ... éste le aplicará una sanción que será determinada conforme a los criterios y tope establecidos en el punto 7.1 del presente.- Las sanciones serán abonadas al Organismo de Control, quien las destinará a fortalecer la prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica...”;

Que el artículo 39 del Contrato de Concesión, expresa: “...En caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas por la CONCESIONARIA, el ORGANISMO DE CONTROL, podrá aplicar las sanciones previstas...”; Que, en virtud de lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento a las obligaciones relativas las obligaciones de Calidad del Servicio Comercial conforme lo prescriben el punto 4.1 “Calidad de la Atención Comercial” y 4.2 “Locales de Atención” del Subanexo “D” del Contrato de Concesión, el artículo 4 inc. k del Subanexo “E” Identificación del Personal y con el incumplimiento al Deber de Información artículos 28 inciso v), 39 y punto 7.5 y 7.9 del Subanexo D del Contrato de Concesión (orden informe);

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 ENERGIA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A) Sucursal Roque Pérez, a fin de ponderar las causales que motivaran los

incumplimientos detectados con relación a las obligaciones de Calidad del Servicio Comercial conforme lo prescriben el punto 4.1 “Calidad de la Atención Comercial” y 4.2 “Locales de Atención” del Subanexo “D”, el artículo 4 inc. k del Subanexo “E” Identificación del Personal y al Deber de Información artículos 28 inciso v), 39 y puntos 7.5 y 7.9, Subanexo “D” del Contrato de Concesión Provincial.

**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/as que la conforman.

**ARTÍCULO 3º.** Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A) Sucursal Roque Pérez. Pasar a conocimiento de la Gerencia de Procesos Regulatorios. Cumplido, archivar.

**ACTA Nº 24/2025**