



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2026 - "Año de los Derechos Humanos por la Memoria, la Verdad y la Justicia. A 50 años de la última Dictadura cívico militar"

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2022-26040330-GDEBA-SEOCEBA - Sumario EDEN (Sucursales Campana, Capilla, Cardales, Baradero)

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley N° 11.769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04, el Contrato de Concesión suscrito, la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2022-26040330-GDEBA-SEOCEBA, y

CONSIDERANDO:

Que, por las actuaciones indicadas en el Visto, tramita la instrucción de oficio de un sumario administrativo a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A), con motivo de los incumplimientos detectados en el marco de las Auditorías realizadas, en las sucursales de Los Cardales, Capilla del Señor, Baradero y Campana, los días 31 de mayo, 1° y 2 de junio de 2022;

Que lucen en las presentes actuaciones las actas labradas a partir de las Auditorías realizadas a las sucursales de Capilla del Señor (orden 3), Los Cardales (orden 4), Baradero (orden 5) y Campana (órdenes 6 a 8);

Que la Gerencia de Control de Concesiones, realizó un detallado informe al respecto, en el cual señaló sobre las sucursales ubicadas en Los Cardales y en Capilla del Señor, que las mismas se encontraron cerradas al momento de la auditoría (orden 9);

Que en cuanto a las condiciones edilicias, ambientales y la dotación de mobiliario del local de atención a personas usuarias, señaló que "...Se ha evidenciado, que en la sucursal Campana, el horario de atención es de 8 hs. a 14:30hs. de lunes a viernes, horario que se indica mediante cartel ubicado en la puerta de entrada del local, dicho horario incumple a lo requerido en el Contrato de Concesión, Subanexo "D" 4.2..." y que "...En las sucursales de Campana y Baradero, la modalidad de atención es con turnos previos y sin turnos solamente para realizar la impresión de facturas...", recordando que la atención a las usuarias y los usuarios debe ser plena;

Que, respecto de la dotación de personal afectado a la atención de público, y calidad de la atención dispensada, destacó que "...para ambas sucursales, Baradero y Campana, las cajas para recibir los pagos de los usuarios, permanecen cerradas, se observa que esta situación, produce el incumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente, en lo que respecta al Sub Anexo D, punto 4.1. Calidad de la Atención Comercial...";

Que, sobre la información exhibida en el local, expresó que en las sucursales "...Baradero y Campana, el Cuadro Tarifario vigente no se encuentra exhibido..." y que "...Respecto de esta observación, se está incumpliendo con lo dispuesto en el Sub Anexo E. Artículo 4: Obligaciones del Distribuidor. Punto. "l) Cartel anunciador...", al mismo tiempo que no se halló a la vista "...el cartel que ordena la Resolución SSP 125/14 en su art. 3 de la Secretaría de Servicios Públicos, sobre presupuestos mínimos para electrodependientes por cuestiones de salud...", ni tampoco "...el cartel sobre artefactos dañados que exige la Resolución OCEBA 936/2004 ART. 7 Anexo I...";

Que, asimismo, indicó "...Respecto del tema sobre el cambio de modalidad establecido tanto en la recepción de quejas, como para los reclamos por Daños de Artefactos ... a la fecha del presente, no existe antecedente que el Organismo haya sido informado..." sobre la nueva modalidad evidenciada en ocasión de la auditoría que da origen a ese informe;

Que, en ese sentido, agregó que "...De lo expuesto surge, que desde el 2 de Julio del corriente año, la distribuidora dejó de utilizar el libro de quejas rubricado por el Organismo de Control (OCEBA). Atento a ello se indica que no existe normativa vigente que autorice dicho cambio; el cambio dispuesto por la empresa demuestra que actuó unilateralmente, en incumplimiento a lo establecido en Sub Anexo "E", Artículo 3: Derechos de Titular. Punto d) Reclamos o quejas, el Artículo 4: OBLIGACIONES DEL DISTRIBUIDOR. Punto o) Quejas. del mismo Sub Anexo y lo normado en el Sub Anexo "D" capítulo 4.9...", mientras que "...Con respecto a la registración del Libro de Artefactos dañados el incumplimiento se configura respecto a lo requerido en la Resolución OCEBA 936/2004, art. 7, Anexo I...";

Que la Gerencia de Control de Concesiones, concluyó que "...la distribuidora deberá tener en cuenta todas las consideraciones vertidas en el presente informe, regularizar en forma inmediata cada uno de los incumplimientos señalados, dando estricto cumplimiento a la normativa vigente, y que las mismas queden como antecedente de futuras auditorías..." y "...teniendo en cuenta la nueva modalidad instaurada por la empresa de forma unilateral, en lo que hace al nuevo sistema de registro de las reclamaciones, tanto de las quejas, como de los daños de artefactos...", remitió las actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios (orden 11);

Que la Gerencia de Procesos Regulatorios elaboró un informe dirigido a este Directorio, expresando "...que en cuanto a lo informado respecto de que las Sucursales Los Cardales y Capilla del Señor no se encontraban abiertas al momento de llevarse a cabo la auditoria, no surge del informe de Auditoría si la Distribuidora procedió al cierre de las mismas con autorización previa del OCEBA (conforme el punto 4.2 del Subanexo D) ..." y estimó que correspondería remitir nuevamente las actuaciones a la Gerencia de Control de Concesiones a los fines que informe sobre esa cuestión (orden 13);

Que, asimismo, la precitada Gerencia comunicó que "...atento a los incumplimientos al Marco Regulatorio detectados por la Gerencia de Control de Concesiones, se estima que estarían dadas las condiciones para que se instruya sumario a la Concesionaria...";

Que atento lo solicitado, se instruyó a la Gerencia de Control de Concesiones "...a fin que informe si la Distribuidora procedió al cierre de las Sucursales Los Cardales y Capilla del Señor con la autorización previa

del Organismo, conforme lo previsto en el punto 4.2. del Subanexo D...", a los fines de que, luego de ello, "...se eleven los actuados a la Gerencia de Procesos Regulatorios, para que proceda a instruir el sumario respectivo..." (orden 15);

Que, en respuesta a lo solicitado, la Gerencia de Control de Concesiones informó que "...las Sucursales Los Cardales y Capilla del Señor de EDEN S.A. al momento de la auditoria se encontraban cerradas sin haber solicitado la autorización prevista en el punto 4.2. del Subanexo "E" del Contrato de Concesión..." (orden 19) y remitió las actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios para su intervención (orden 20);

Que la Gerencia de Procesos Regulatorios, solicitó al Área Comercial de la Gerencia de Control de Concesiones que a partir de lo comunicado en ordenes 9 y 19, informe si la Distribuidora persistía en dichos incumplimientos (orden 23);

Que atento ello, la Gerencia de Control de Concesiones comunicó, en orden 24, que "...por expediente EX-2025-01571947- -GDEBA-SEOCEBA tramita Auditoría Comercial a la Distribuidora EDEN SA Sucursal Capilla del Señor, y que por expediente EX-2025-01571816- -GDEBA-SEOCEBA Auditoría Comercial EDEN Sucursal Los Cardales..." y que "...en los IF-2025-20504701-GDEBA-GCCOCEBA (Cardales) e IF-2025-20513663-GDEBA-GCCOCEBA (Capilla) se encuentran los informes finales que se han confeccionado desde el Área de Control de Calidad Comercial...", los cuales fueron agregados a las presentes actuaciones (órdenes 25 y 26) al igual que los documentos obrantes en los ordenes 28 a 30;

Que, en el mismo sentido, se vinculó a los presentes actuados en orden 27 el informe final correspondiente a la "AUDITORIA COMERCIAL N117 – EDEN S.A. SUC CAMPANA" que tramita en el EX-2025-01571668- -GDEBA-SEOCEBA;

Que del análisis efectuado sobre las auditorías realizadas en el año 2024 a EDEN S.A. en las sucursales Capilla del Señor, Los Cardales y Campana, surge que la Distribuidora persistiría en incumplimientos detectados los días 31 de mayo y 1º de junio de 2022, tales como: inexistencia de cajas para cobro en la sucursal Campana y la permanencia de cierre de la sucursal Los Cardales;

Que, llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró, en virtud de lo informado por la Gerencia de Control de Concesiones (órdenes 9 y 19), hallarse acreditado "prima facie" el incumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 incisos a), w) y x) del Contrato de Concesión, en los puntos 4.1, 4.2, 4.9, 7.5 y 7.5.8 del Subanexo D, en los Artículos 3 Inc. d) y 4 incs. l) y o) del Subanexo E del referido contrato, en el Artículo 3 de la Resolución SSP 125/14, en el Artículo 7, Anexo I de la Resolución OCEBA 936/2004 y Artículo 27 de la Ley 24.240, incurrido por la Concesionaria y, conforme lo indicado por este Directorio, estimó pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales que motivaran el citado incumplimiento (orden 32);

Que, dentro de los objetivos del Marco Regulatorio Eléctrico, contenidos en el Artículo 3 de la Ley N° 11.769, se encuentra el de "...Proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las disposiciones constitucionales y normativas vigentes..." (inc. a);

Que, en consonancia con ello, el Artículo 62 de la Ley 11769 establece que, son funciones del Directorio del Organismo de Control, entre otras: "...Hacer cumplir la presente Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión en tal sentido..." (inciso b), así como también "...Intervenir necesariamente en toda cuestión vinculada con la actividad de los concesionarios de servicios públicos de electricidad, en particular

respecto a la relación de los mismos con los usuarios...” (inciso h);

Que por su parte, el Artículo 28 inc. a) del Contrato de Concesión Provincial establece que “...La CONCESIONARIA deberá cumplimentar las siguientes obligaciones: a) Prestar el SERVICIO PUBLICO dentro del AREA DE CONCESION, conforme a los niveles de calidad detallados en el Subanexo “D”, teniendo los USUARIOS los derechos establecidos en el respectivo Reglamento de Suministro y Conexión descrito en el Subanexo “E”...”;

Que el Subanexo D impone determinadas exigencias al distribuidor y encarga al Organismo de Control la supervisión del fiel cumplimiento de las normas de calidad de servicio, llevando a cabo “...auditorias regulares sobre los parámetros de calidad como así también en las oficinas comerciales y/o sucursales de los distribuidores a su sola iniciativa, con el propósito de evaluar la atención dispensada a los usuarios “in situ” en modo directo y recabar información en tiempo real respecto a las distintas etapas del proceso...” y, pudiendo disponer a tales fines “...de toda acción complementaria que considere necesaria a efectos de completar la tarea de contralor...” (punto 1.);

Que, en ese sentido, en la mencionada normativa, se fija que “...Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son la correcta atención al usuario en los locales destinados al efecto, los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, demoras en la atención de las reclamaciones del usuario, tiempos para la restitución de suministros cortados por falta de pago y tramitaciones de quejas, etc...”;

Que, al respecto, el citado Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, en el punto que refiere a “Calidad del Servicio Comercial”, establece que “...A todos los efectos del presente Subanexo, 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...” (punto 4.1);

Que asimismo, el citado punto, considera que la atención comercial “...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 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, determina las obligaciones que indican que “...EL DISTRIBUIDOR deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria, facilitando las tramitaciones, atendiendo y dando adecuada solución a las reclamaciones recibidas, y disponiendo de un centro de atención telefónica gratuita para la recepción de reclamos por problemas originados en la seguridad en la vía pública y la falta de suministro, las veinticuatro (24) horas del día los 365 días del año ... 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, lo indique ... informará 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...”;

Que la precitada normativa también establece que “...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...” e impone al mismo tiempo, a EL DISTRIBUIDOR, la elaboración de programas “...de contingencias por conflictos o situaciones que afecten o pudieran afectar la atención comercial, garantizando la continuidad de la atención y la eficacia de la solución de las problemáticas presentadas por los usuarios...”, y “...de capacitación de su personal, principalmente de aquel destinado a la atención comercial, que deberá ser presentado al Organismo de Control para su conocimiento...”;

Que, por su parte, el punto 4.2. del Subanexo D alude a los locales de atención al público en cuanto a que “...deberán ser acondicionados y estructurados a fin de posibilitar una atención adecuada (...) contar con un horario de atención no inferior a siete (7) horas diarias, todos los días laborales del año, sin excepción...” y EL DISTRIBUIDOR “...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...” así como tampoco “...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 mismo sentido, la normativa indica que “...El DISTRIBUIDOR no podrá deshabilitar o cerrar, una o más de sus oficinas comerciales existentes, sin previa autorización del Organismo de Control. Para ello deberá remitir un informe debidamente fundado en estadísticas y argumentaciones que respalden su pretensión...”;

Que el punto 4.9. del Subanexo D del Contrato de Concesión establece que “...EL DISTRIBUIDOR pondrá a disposición del usuario en cada centro de atención comercial un "libro de quejas", foliado y rubricado por el Organismo de Control, donde el usuario podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio. Las quejas que los usuarios formulen deberán ser remitidas por EL DISTRIBUIDOR al Organismo de Control con la información ampliatoria necesaria, en los plazos y con las formalidades establecidas por dicho Organismo EL DISTRIBUIDOR remitirá a través del Sistema de Calidad y/o a la dirección de correo electrónico que disponga el ORGANISMO DE CONTROL, las quejas vinculadas con la atención comercial dentro de las setenta y dos (72) horas de efectuadas con su correspondiente respuesta. En igual sentido, remitirá con una periodicidad de diez (10) días hábiles, las quejas fundadas en otros motivos vinculados a la prestación del servicio eléctrico, con la correspondiente respuesta. El ORGANISMO DE CONTROL, verificará el cumplimiento de ambos envíos, como así también el contenido de las respuestas brindadas por EL DISTRIBUIDOR, pudiendo disponer, en caso de considerarlo necesario, de medidas en favor de mejorar la calidad de las mismas, sin perjuicio de otras que estime corresponder...”;

Que, también el Subanexo D en el punto 4.1, tercer párrafo, determina que: “...Las faltas a la atención comercial forman parte de un sistema de sanciones complementarias, y las mismas constituirán agravantes en forma sucesiva...”;

Que, asimismo, el Artículo 3 del Subanexo E “Derechos de titular”, en su inciso d) establece que “...EL USUARIO tendrá derecho a exigir a EL DISTRIBUIDOR la debida atención y diligenciamiento de los reclamos o quejas que considere pertinente efectuar. EL DISTRIBUIDOR deberá cumplimentar estrictamente las normas que a este respecto se establecen en el SUBANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y SANCIONES" del CONTRATO DE CONCESIÓN. EL DISTRIBUIDOR, está obligado a atender, responder por escrito y solucionar rápidamente las quejas y reclamos de los usuarios efectuados en forma telefónica, personal, o por correspondencia, dentro de los plazos establecidos. En caso de que EL USUARIO no reciba por parte de EL DISTRIBUIDOR respuesta a sus quejas o reclamos, o si habiéndola recibido la misma no le resultara satisfactoria, podrá concurrir en segunda instancia al ORGANISMO DE CONTROL. Sin perjuicio de lo mencionado, copia de las quejas realizadas por los usuarios y su correspondiente respuesta por parte de EL

DISTRIBUIDOR, deberán ser remitidas por éste según lo dispuesto en el Artículo 4, inciso o) del presente Reglamento...”, el cual, al remitirse, indica, entre otras consideraciones, que “...En cada uno de los locales donde EL DISTRIBUIDOR atienda al público deberá existir a disposición del mismo un Libro de Quejas, previamente habilitado por el ORGANISMO DE CONTROL. Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada la existencia de dicho libro... Sin perjuicio de las quejas que los usuarios deseen asentar en el referido Libro, EL DISTRIBUIDOR está obligado a recibir y registrar todas las quejas sin excepción, incluyendo aquellas realizadas a través de medios distintos, en ocasión de encontrarse imposibilitado el acceso al Libro de Quejas correspondiente, por causas de fuerza mayor debidamente justificadas...”;

Que por su parte, el Artículo 4 inciso l) del Subanexo E prescribe que “...Sin perjuicio de otras medidas de difusión que considere apropiadas, EL DISTRIBUIDOR deberá fijar en un cartel o vitrina adecuada, en cada una de sus instalaciones donde se atienda al público, el Cuadro Tarifario y un anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los usuarios copias del presente Reglamento de Suministro y Conexión, transcribiendo además en el anuncio el texto completo de los artículos correspondientes a obligaciones de EL DISTRIBUIDOR y de EL USUARIO, y las normas de calidad de servicio resultantes del SUBANEXO D "NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y SANCIONES" del CONTRATO DE CONCESIÓN. También deberá indicar en el cartel o vitrina la dirección y el número de teléfono en que los usuarios pueden efectuar los reclamos en segunda instancia ante el ORGANISMO DE CONTROL...”;

Que el Artículo 3º de la Resolución 125/2014, emanada de la Secretaría de Servicios Públicos, modificada por la Resolución OCEBA 196/2018, ordena a los Distribuidores publicar la leyenda “...Sr/a Usuario/a: Si Ud. está o considera estar alcanzado por el régimen aplicable a los usuarios electrodependientes (Res. OCEBA Nº 0096/18), deberá inscribirse en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS), a través de la página web del Ministerio de Salud de la Nación: www.argentina.gob.ar/salud/tramitesyservicios...” en todas sus oficinas comerciales;

Que, la Resolución OCEBA Nº 936/2004 determinó en su Artículo 7 que “...con el fin de ilustrar clara y eficientemente a los usuarios, los Distribuidores de energía eléctrica con Concesión Provincial o Municipal deberán dar a publicidad la modificación al Anexo II de la Resolución OCEBA Nº 050/03, debiendo para ello ... En cada uno de los lugares de atención al público colocar una cartelera que contenga la leyenda que se indica en el Anexo I, que forma parte de la presente, debiendo mantenerse como mínimo el formato y tamaño...”;

Que la Ley 24240 “Defensa del Consumidor” prescribe en el último párrafo del Artículo 27 que “...Las empresas prestadoras de servicios públicos, deberán garantizar la atención personalizada a los usuarios...”;

Que por otro lado, cabe destacar que en virtud del carácter de Concesionario del servicio público de distribución de energía eléctrica que reviste EDEN S.A., la prestación de dicho servicio se rige por lo dispuesto por la Ley Nº 11.769, su reglamentación y las normas particulares que a tal efecto dicte la Autoridad de Aplicación (Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la provincia de Buenos Aires) y el Organismo de Control (OCEBA) en el marco de sus respectivas competencias (Conf. Art. 25 de la Ley 11769);

Que, por su parte, el Artículo 28 inciso w) del Contrato de Concesión establece como obligación de la Concesionaria “...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 de allí que la reglamentación del servicio público no se ciñe sólo a lo contemplado en los respectivos contratos sino también, por las propias prerrogativas que por su naturaleza corresponden a la autoridad estatal, en este caso el control y fiscalización por parte del OCEBA, ello siempre, claro está, bajo la observancia estricta del principio cardinal de legalidad administrativa (conforme argumentos ED 12/05/95 “Las relaciones especiales de sujeción y el principio de la legalidad de la administración”, Gallego Anabitarte Alfredo, “C. Na. Cont. Adm. Fed. Sala 1º, 5/9/95 Edenor S.A. v. Secretaría de Energía”);

Que sobre esta temática es dable subrayar que las Resoluciones del 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 110º de la Decreto-Ley N° 7647/70);

Que, asimismo, el Artículo 39 del Contrato de Concesión, determina que “...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 “Prestación del Servicio”, del citado Subanexo D, determina que “...Por incumplimiento a 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 ELECTRICO 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, de acuerdo al precitado punto, queda comprendido en esa causal, el incumplimiento de actos administrativos dictados por OCEBA (7.5.8);

Que, en consecuencia, el Concesionario se halla obligado a acatar la normativa vigente, resultando improcedente cualquier apartamiento de lo previsto en el Contrato de Concesión, Resoluciones dictadas por este Organismo de Control y demás normativa aplicable;

Que la Concesionaria se encuentra inmersa en un marco normativo de carácter constitucional, legal y reglamentario de orden público que debe ser respetado fielmente en todos sus términos;

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, trato equitativo y digno, duda a favor de la usuaria o el usuario;

Que conforme lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios entendió hallarse acreditado “prima facie” el incumplimiento al Artículo 28 incisos a), w) y x) del Contrato de Concesión, a los puntos 4.1, 4.2, 4.9, 7.5 y 7.5.8 del Subanexo D, a los Artículos 3 Inc. d) y 4 incs. l) y o) del Subanexo E del referido contrato, al Artículo 3 de la Resolución SSP 125/14, al Artículo 7, Anexo I de la Resolución OCEBA N° 936/2004 y al Artículo 27 de la Ley 24.240, incurrido por la Concesionaria y, en consecuencia, estimó pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales del mismo;

Que, por ello, a los fines 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 11769 (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 1° 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 11769, su Decreto Reglamentario N° 2.479/04 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 1°. Instruir, de oficio, sumario a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A), a fin de ponderar las causales que motivaran los incumplimientos detectados en el marco de las Auditorías realizadas, en las sucursales de Los Cardales, Capilla del Señor, Baradero y Campana, los días 31 de mayo, 1° y 2 de junio de 2022.

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

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

ACTA N° 4/2026

