



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: RESOC-2026-205-GDEBA-OCEBA

LA PLATA, BUENOS AIRES
Lunes 28 de Septiembre de 2026

Referencia: EX-2024-33203427-GDEBA-SEOCEBA - Sanción EDELAP

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 suscripto, la RESOC-2026-78-GDEBA-OCEBA, la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2024-33203427-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 LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A), con motivo de los incumplimientos detectados en el marco de los relevamientos por Control de Calidad Comercial, en la Sucursal Verónica, durante el periodo comprendido entre el año 2022 y el año 2026;

Que lucen en las presentes actuaciones, el acta labrada el 22 de agosto de 2024 en el local comercial y la documentación relevada (órdenes 5 a 12), el acta labrada el 25 de enero de 2025 en el local comercial y la documentación relevada (órdenes 14 a 18), y las actas de auditoría expedidas los días 14 de noviembre de 2022 y 2 de agosto de 2023, con su respectivo informe (orden 28);

Que la Gerencia de Control de Concesiones, señaló los hallazgos detectados en la auditoría realizada con fecha 14 de noviembre de 2022: "...Local sin cartelería identificatoria. Local sin rampa de acceso. Baños no accesibles a usuarios. Las cajas no disponen habilitado el pago en efectivo. Cartelería indicativa de horario de atención de 8:00 a: 14:30 hs incumpliendo las 7 horas mínimas. Solo 1 persona destinada a la atención al Público, por lo que no existe reemplazo inmediato ante inconvenientes que pudiera sufrir el agente del distribuidor durante su jornada laboral. No posee señalización de vías de evacuación ante emergencias. Existencia de cartelería con datos desactualizados respecto de la dirección del Centro de Atención de Usuarios del OCEBA..." (orden 30);

Que la precitada Gerencia, informó como incumplimientos detectados el día 2 de agosto de 2023 que "...Las cajas de cobro no se encontraban habilitadas desde el 28/03/2023. Cartelería indicativa de horario de atención de 8:00 a: 14:30 hs incumpliendo las 7 horas mínimas. Solo 1 persona destinada a la atención al Público, por lo que no existe reemplazo inmediato ante inconvenientes que pudiera sufrir el agente del distribuidor durante su jornada laboral. No posee señalización de vías de evacuación ante emergencias y la puerta de emergencias no posee barra de apertura antipánico...";

Que con relación a la auditoría realizada con fecha 22 de agosto de 2024, la Gerencia interviniente expresó haber detectado la "...Oficina Cerrada al Público al momento de realizar la auditoría comercial. Cartelería indicativa de horario de atención de 8:00 a: 14:30 hs incumpliendo las 7 horas mínimas...";

Que continuó exponiendo la mencionada Gerencia, haber hallado el 25 de enero de 2025 "...desvíos y faltantes en la cartelería disponible en el local, en tanto y en cuanto subsisten inconvenientes con el horario. Subsiste igual incumplimiento detectado en el 2023 respecto de las cajas, se encuentra cerrada desde el 29/03/2023, lo que conlleva a que los usuarios tengan que concurrir a otros lugares de pago. Solo 1 persona destinada a la atención al Público, por lo que no existe reemplazo inmediato ante inconvenientes que pudiera sufrir el agente del distribuidor durante su jornada laboral. En estas condiciones y siendo una sola persona la que se encuentra en el lugar para atención al público, la calidad de la atención resulta deficiente, no obstante, los numerosos trámites que pueden realizarse vía web o a través de la oficina virtual...";

Que la Gerencia de Control de Concesiones indicó que "...Sobre la intimación de regularización de hallazgos de auditoría comerciales, cursada por esta Gerencia de Control de Concesiones por medio de NO-2026-03409108-GDEBA-GCCOCEBA (orden 23), el área de Control de Calidad Comercial, informa que el distribuidor por medio de respuesta glosada en orden 24, informó que habría subsanado los incumplimientos advertidos en reiteradas Auditorías Comerciales ya mencionadas...", expresando que, "...No obstante la última respuesta informada por el Distribuidor sobre las acciones correctivas implementadas y a verificar por este Organismo, esta Gerencia entiende que el concesionario ha incumplido en forma reiterada, sostenida en el tiempo y no observando los incumplimientos relevados e informados por este Organismo de Control desde el año 2022 hasta la última comunicación receptada el 13/02/2026...", elevando los actuados al Directorio y "...recomendando el inicio de actuaciones sumariales a efectos de que se evalúe la conducta de la distribuidora EDELAP S.A. respecto de sus obligaciones normativas y de su Contrato de Concesión..." (orden 31);

Que este Directorio comunicó que, en virtud de los incumplimientos detectados, decidió en su reunión del día 29 de abril de 2026 (ACTA N° 9/2026), que a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios se proceda a iniciar actuaciones sumariales sin más trámite (orden 33);

Que, llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró, en virtud de lo informado por la Gerencia de Control de Concesiones (orden 30), y lo ordenado por el Directorio (orden 33), hallarse acreditado "prima facie" el incumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 inciso a) del Contrato de Concesión, a los puntos 4.1 y 4.2 del Subanexo D, a los Artículos 4 incs. l) y p) del Subanexo E del referido contrato y al Artículo 27 de la Ley 24.240, incurrido por la Concesionaria, estimando pertinente la instrucción de un sumario administrativo a efectos de ponderar las causales que motivaran el citado incumplimiento (orden 38);

Que atento ello, fue dictada la RESOC-2026-78-GDEBA-OCEBA (orden 42), a través de la cual se resolvió instruir, de oficio, sumario administrativo a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A), a fin de ponderar las causales que motivaran los incumplimientos detectados en el marco de los relevamientos por Control de Calidad Comercial, en la Sucursal Verónica, durante el periodo de tiempo comprendido entre el año 2022 y el 13/2/2026 (ARTÍCULO 1º) y ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios a sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación (ARTÍCULO 2º);

Que, en virtud de lo ordenado en el ARTÍCULO 2º de la RESOC-2026-78-GDEBA-OCEBA, la Gerencia de Procesos Regulatorios realizó el pertinente Acto de Imputación, habiéndose notificado el mismo a la Distribuidora con fecha 9 de junio de 2026 (órdenes 47 y 48);

Que la Distribuidora haciendo uso de su derecho de defensa y de ser oída, previo a la toma de una decisión por este Organismo de Control, presentó su descargo y, entre otras consideraciones, manifestó haber actuado con la debida diligencia, asegurando que los hechos que motivaron la imputación habían sido subsanados. En tal sentido, señaló que la oficina comercial cuenta con su cartelería e información al usuario debidamente actualizada, incluyendo fachada, canal del CAU del OCEBA, derechos de las personas usuarias y cuadros tarifarios (orden 49);

Que, asimismo, informó haber regularizado la exhibición del horario de atención de 8 a 15 horas, disponiendo de personal identificado mediante credenciales visibles y soporte digital 24 horas, garantizando también, el uso

de sanitarios para el público previa solicitud al personal e incorporó mejoras en materia de accesibilidad (rampas y mobiliario) y adecuaciones de seguridad en sus planes de mantenimiento;

Que con respecto al servicio de cajas y cobro en efectivo, la Distribuidora señaló que la atención presencial se encuentra operativa desde julio de 2025, operando en oficina mediante débito y código QR, mientras que los pagos en efectivo son derivados a entes externos habilitados (Pago Fácil, Rapipago, Ripsa, Provincia NET) mediante el NIS, y, asimismo, fundamenta dicho esquema en razones de seguridad edilicia y en lo normado por la Ley N° 25.345 y resoluciones de ARCA (ex-AFIP), alegando que la prohibición de percibir valores en efectivo superiores a mil pesos la obligaría a transgredir la legislación nacional vigente ante los montos actuales de facturación, por todo lo cual, invoca el principio de razonabilidad y la facultad morigeradora de la Autoridad de Aplicación para solicitar la eximición de sanciones;

Que EDELAP S.A. opuso la excepción de prescripción de la acción por falta de contemporaneidad entre los hechos imputados y la apertura del sumario, para lo cual argumentó la aplicabilidad supletoria y por analogía del plazo bianual previsto en el artículo 62 inciso 5 del Código Penal ante el vacío legal del Marco Regulatorio provincial, sosteniendo que el transcurso de más de dos (2) años sin actos interruptivos hábiles (carácter que atribuye únicamente al inicio del sumario y no a las investigaciones previas) extingue la potestad punitiva estatal y desnaturaliza la finalidad correctiva de la sanción;

Que, también, la Distribuidora formuló reserva sobre la inconstitucionalidad del Reglamento para la Aplicación de Sanciones (Resolución OCEBA N° 088/98) y resoluciones de inicio sumarial, por la presunta violación al principio acusatorio y a las garantías del debido proceso, imparcialidad y defensa en juicio (arts. 18 de la C.N., 15 de la C.P.B.A. y 8 de la CADH), sosteniendo que el procedimiento adolece de un vicio de origen al unificar en un mismo organismo las funciones de acusación (a través de la Gerencia de Procesos Regulatorios) y de juzgamiento, invocando la doctrina fijada por la CSJN en el fallo "*Llerena*" y por la Corte IDH;

Que, finalmente, la empresa reservó la posibilidad de ampliar fundamentos (art. 57 de la Ley N° 7647) y de plantear el Caso Federal (art. 14 de la Ley N° 48) para acudir ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación por afectación de garantías constitucionales (arts. 16, 17, 18, 19 y 28 C.N.);

Que, a partir de los argumentos esgrimidos por la Distribuidora en el mencionado descargo, la Gerencia de Procesos Regulatorios remitió las actuaciones a la Gerencia de Control de Concesiones a efectos de que se expida al respecto, dentro del ámbito de su competencia (orden 50);

Que atento lo solicitado, la Jefatura del Área Comercial de la Gerencia de Control de Concesiones advirtió que "...no existiendo elementos nuevos se ratifica lo informado oportunamente...", remitiendo las actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios para la continuidad de su trámite (orden 53);

Que, llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios, señaló que sin perjuicio de la posterior subsanación de los incumplimientos relevados oportunamente por los auditores de OCEBA, las obligaciones impuestas en el Contrato de Concesión y en la normativa aplicable son de cumplimiento continuo y permanente, por lo que la adecuación posterior de las instalaciones o procedimientos no la exime de ser sancionada o elimina la infracción detectada en el momento de la auditoria (orden 62);

Que, en el ámbito del Derecho Administrativo Sancionador y de los servicios públicos regulados, las infracciones revisten carácter formal y se configuran por la simple constatación objetiva del incumplimiento de los parámetros mínimos de calidad exigidos;

Que la Gerencia de Procesos Regulatorios expresó que no corresponde hacer lugar a la pretendida eximición de responsabilidad, toda vez que las circunstancias invocadas por la Concesionaria no resultan idóneas para justificar la pluralidad y reiteración de los incumplimientos constatados, algunos de los cuales persistieron a lo largo de sucesivas auditorías, sin que se hayan acreditado circunstancias excepcionales, ajenas a su esfera de actuación, que hubieran tornado materialmente imposible el cumplimiento de las obligaciones comprometidas;

Que al respecto de la solicitud de prescripción formulada por EDELAP S.A., la Gerencia de Procesos Regulatorios expuso que el procedimiento fue iniciado y sustanciado dentro de los plazos legales aplicables, no verificándose la configuración del instituto invocado por el concesionario, ya que el plazo de prescripción de

dos años que establece el Código Penal, carece de fundamento al no encontrar sustento alguno en las cláusulas que integran el Contrato de Concesión provincial, ni en las demás normas que conforman el Marco Regulatorio Eléctrico provincial, las cuales resultan de ineludible aplicación para su ejecución e interpretación;

Que, en esa inteligencia, debe considerarse que el plazo de prescripción aplicable a este tipo de incumplimientos es el genérico de cinco (5) años, previsto en el artículo 2560 del Código Civil y Comercial de la Nación, debiendo armonizarse su cómputo con las pautas establecidas en el artículo 2537 del mismo cuerpo normativo;

Que a mayor abundamiento, la Cámara en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala IV, emitió sentencia en autos "ORAZUL ENERGY CERROS COLORADOS SA c/ ENRE (RESOL 509/23) s/ENERGIA ELECTRICA - LEY 24065 - ART.81" Causa N° 34150/2023/CA1, en los cuales el ENRE había sostenido la vigencia de la prescripción de CINCO (5) años aplicables a las obligaciones de origen contractual, e invocado la subsistencia de su potestad sancionatoria por la ocurrencia de otros incumplimientos incurridos por la empresa sancionada que determinaron la interrupción del curso de la prescripción, acogiendo favorablemente la posición del ENRE en cuanto al plazo de prescripción aplicable (CINCO -5- años), mientras que rechazó el criterio amplio sostenido en cuanto a las causales de interrupción del curso de la prescripción;

Que la Cámara consideró que "...las multas impuestas con motivo del incumplimiento de contratos administrativos, constituyen las consecuencias voluntariamente aceptadas de un incumplimiento contractual, y consecuentemente, a la potestad sancionatoria se le aplica el plazo quinquenal previsto en el artículo 2560 del Código Civil y Comercial de la Nación, (Conf. Sala IV CNACAF, Causa N° 43102/2022/CA1: "EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SA (EDENOR) c/ ENRE s/ Energía Eléctrica -Ley 24.065-Art. 76"); CNACAF Sala V, ENEL GENERACION EL CHOCON SA c/ ENRE (EX 45018/16 - RESOL 342/22) s/RECURSO DIRECTO DE ORGANISMO EXTERNO" Expte judicial 60335/22, sentencia del 24/5/23);

Que en el mismo sentido, dictaminó la Asesoría General de Gobierno, al entender que ante la ausencia de una previsión específica del plazo de prescripción en la Ley N° 11.769, no resulta aplicable el plazo contemplado en el Código Penal, en razón de que la potestad sancionadora en materia regulatoria persigue garantizar la adecuada prestación del servicio público y orientar las inversiones de la concesionaria en beneficio de las personas usuarias, conforme lo dispuesto por el artículo 70 de la Ley N° 11.769 y el punto 5.1 del Subanexo D del Contrato de Concesión. Asimismo, señaló que las sanciones poseen naturaleza convencional, derivada del incumplimiento de obligaciones asumidas por la Distribuidora en el marco concesional, resultando aplicable el plazo de prescripción de cinco (5) años previsto en el artículo 2560 del Código Civil y Comercial de la Nación (ACTA-2026-12760170-GDEBA-AEAGG);

Que, establecido el plazo de prescripción aplicable, corresponde verificar su incidencia concreta sobre los hechos objeto de las presentes actuaciones. En tal sentido, las conductas imputadas fueron constatadas en las auditorías realizadas los días 14 de noviembre de 2022, 2 de agosto de 2023, 22 de agosto de 2024, 25 de enero de 2025 hasta la última comunicación receptada el 13/02/2026, mientras que la instrucción del sumario fue dispuesta mediante la RESOC-2026-78-GDEBA-OCEBA y el acto de imputación fue notificado a la Distribuidora el 9 de junio de 2026;

Que, en consecuencia, aun tomando como punto de partida para el cómputo las fechas en que fueron constatados los incumplimientos, entre aquellas y la sustanciación del procedimiento sumarial no transcurrió el plazo quinquenal previsto por el artículo 2560 del Código Civil y Comercial de la Nación, por lo que no se encuentra configurada la prescripción invocada por EDELAP S.A.;

Que, por ello, el planteo de prescripción formulado por la Distribuidora no puede prosperar, toda vez que parte de la aplicación de un plazo de dos (2) años propio del régimen penal que, conforme lo expuesto precedentemente, no resulta aplicable a las obligaciones de naturaleza concesional que constituyen el objeto del presente procedimiento;

Que por su parte, respecto de lo alegado en cuanto a la existencia de un vicio en el procedimiento de la Resolución OCEBA N° 88/98 (hoy RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA), por cuanto la acusación/formulación de cargos, como la determinación de la existencia de una falta y la pena, son dispuestas por el mismo órgano, se advierte que OCEBA es un ente autárquico y entre las funciones asignadas al Directorio del Organismo de

Control por la Ley N° 11.769, se encuentra la de "...Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales..." (Artículo 62 inc. p);

Que, en orden a lo encomendado por la citada Ley, se dictó la RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA, que aprobó el Reglamento para la aplicación de Sanciones, acto administrativo que se encuentra plenamente vigente y goza de la legalidad de los mismos, debiendo el planteo esgrimido por la Concesionaria, en su caso, ser arbitrado a través del órgano judicial competente;

Que, asimismo, corresponde destacarse que dicho procedimiento garantiza durante todo su trámite el debido proceso legal, permitiendo a los Distribuidores ejercer plenamente su derecho de defensa;

Que, por lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios señaló que se han cumplido debidamente con los principios de legalidad, debido proceso y garantía de defensa, indispensables para llegar a una decisión legítima y fundada del caso, conforme las prescripciones establecidas por los artículos 18 y 19 de la Constitución Nacional y 15 de la Constitución de la Provincia, Decreto Ley 7647 de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Buenos Aires y RESOC-2024-64-GDEBA-OCEBA de Sustanciación de Sumarios;

Que tal como surge de las constancias obrantes en el expediente, la conducta imputada a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A) versa en haber incumplido el Artículo 28 inciso a) del Contrato de Concesión, a los puntos 4.1, 4.2 Y 7.5 del Subanexo D, al Artículo 4 incs. l) y p) del Subanexo E del referido contrato y al Artículo 27 de la Ley 24.240, con relación a los incumplimientos detectados en el marco de los relevamientos por Control de Calidad Comercial, en la Sucursal Verónica, durante el periodo de tiempo comprendido entre el año 2022 y el 13/2/2026;

Que por otro lado, cabe destacar que en virtud del carácter de Concesionario del servicio público de distribución de energía eléctrica que reviste EDELAP S.A., la prestación de dicho servicio se rige por lo dispuesto por la Ley N° 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. 23 de la Ley 11769);

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 por otra parte, 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 el punto 4.2. del Subanexo D del Contrato de Concesión determina 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. En los mismos deberá existir personal que oriente al usuario sobre el trámite a realizar, y deberán estar disponibles el Reglamento de Suministro y Conexión, el Cuadro Tarifario vigente, el Libro de Quejas, y el presente Subanexo Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones, existiendo en todos los casos indicaciones en lugares visibles sobre la disponibilidad de los mismos...”, sumando 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, el mencionado punto dispuso 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...”, y 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. 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...”;

Que, en el mismo sentido, el punto 4.2. Indicó que “...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. En 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, 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, el Artículo 4 inciso l) del Subanexo E, estableció respecto del cartel anunciador 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, por su parte, el Artículo 4 inciso p) del Subanexo E prescribe que “...EL DISTRIBUIDOR deberá mantener dentro del área geográfica de su concesión, locales apropiados para la atención al público...”;

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, 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, en consecuencia, el Concesionario se halla obligado a acatar la normativa vigente, resultando improcedente cualquier apartamiento de lo previsto en el Contrato de Concesión;

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, analizadas las constancias obrantes en las presentes actuaciones, surge que las deficiencias verificadas en la Sucursal Verónica de EDELAP S.A. no constituyeron hechos aislados ni meramente circunstanciales, sino incumplimientos vinculados con aspectos esenciales de la calidad del servicio comercial, que fueron constatados en sucesivas auditorías desarrolladas durante el período comprendido entre los años 2022 y 2026;

Que, en particular, se verificaron deficiencias relacionadas con las condiciones de funcionamiento del local, la información puesta a disposición de las personas usuarias, la extensión del horario de atención, la suficiencia del personal destinado a la atención presencial, la disponibilidad de las cajas de cobro, las condiciones de accesibilidad y seguridad y, en una de las inspecciones realizadas, el cierre de la oficina dentro del horario en que debía encontrarse prestando atención al público;

Que la reiteración de tales circunstancias a lo largo de las distintas inspecciones practicadas evidencia que las irregularidades constatadas excedieron una situación ocasional, verificándose la persistencia de determinados incumplimientos pese al transcurso del tiempo y a la actividad de control desarrollada por este Organismo;

Que las posteriores subsanaciones informadas por la Concesionaria, aun cuando importen acciones tendientes a regularizar la prestación, no extinguen las infracciones en las que incurrió la concesionaria;

Que, asimismo, las razones expuestas por EDELAP S.A. en su descargo no resultan suficientes para desvirtuar las constataciones efectuadas por los agentes de este Organismo ni permiten justificar los apartamientos verificados respecto de obligaciones de cumplimiento permanente inherentes a la calidad del servicio comercial comprometida en el Contrato de Concesión;

Que debe ponderarse especialmente que la existencia de canales digitales o modalidades alternativas de atención, no releva a la Distribuidora de mantener las condiciones de atención presencial exigidas por el Marco Regulatorio Eléctrico, desde que la propia normativa contempla la incorporación de sistemas de telegestión como herramientas complementarias destinadas a facilitar las gestiones de las personas usuarias, sin resignar la posibilidad de atención personalizada ni habilitar unilateralmente la desactivación o reducción de los servicios que deben encontrarse disponibles en los locales comerciales;

Que en función de lo expuesto y de las constancias obrantes en estos actuados, se tiene por acreditado el incumplimiento a la debida prestación del servicio eléctrico de la Distribuidora, relativo a la calidad del servicio comercial del mismo, conforme lo prescriben los Artículos 28 inciso a) del Contrato de Concesión, a los puntos 4.1, 4.2 y 7.5 del Subanexo D, el Artículo 4 incs. l) y p) del Subanexo E del referido contrato y el Artículo 27 de la Ley 24.240 resultando, en consecuencia, procedente la aplicación de la sanción (multa) allí prevista;

Que el Marco Regulatorio Eléctrico ordena la aplicación de sanciones en casos como el que nos ocupa para lo cual el Organismo debe valerse de lo prescripto por los artículos 62 inciso x) y 70 de la Ley N° 11769, los cuales cuentan con la operatividad que le acuerda el contrato de concesión en el Subanexo D, puntos 5 “sanciones” y 7 “sanciones complementarias”;

Que la multa constituye un elemento basilar del sistema regulatorio imperante, sin lo cual resulta de cumplimiento imposible el ejercicio de la competencia otorgada a este Organismo de Control para encausar los desvíos e incumplimientos, como así también, enviar las señales adecuadas a los agentes del sector para que cumplan debidamente con las exigencias legales establecidas;

Que analizada la infracción y la naturaleza de la sanción a imponer, queda entonces por establecer el “quantum” de la multa;

Que para ello, la Gerencia de Mercados informó que: “...el tope anual máximo global de la sanción por el incumplimiento de las obligaciones por el Distribuidor fijada en el (...) Subanexo D del Contrato de Concesión Provincial, aplicable a la Empresa Distribuidora La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A) (...) asciende a \$ 47.259.601.946, habiendo sido calculado sobre la base del 10 % del total de energía facturada en el año 2025 por la Distribuidora arriba mencionada y valorizada al valor promedio simple de los cargos variables de la Tarifa Residencial Plena vigente a la fecha.....” (orden 58);

Que de acuerdo al Artículo 70 de la Ley N° 11769, para la aplicación de sanciones es necesario tener en cuenta los antecedentes registrados por la Distribuidora, en cuanto a violaciones o incumplimientos de las obligaciones que surjan de los contratos de concesión, agregándose a tal efecto, copia del Registro de Sanciones de la mencionada Distribuidora, de cuyo análisis se puede observar que la Distribuidora ha sido sancionada, en reiteradas oportunidades, situación que ha de evaluarse en la aplicación de la sanción (orden 60);

Que es un principio ampliamente reconocido en materia de regulación económica y social de los servicios públicos, que las sanciones a imponer, deben obrar como señal e incentivo para corregir la conducta de la concesionaria;

Que teniendo en cuenta el incumplimiento incurrido por la Distribuidora en cuanto a la debida prestación de servicio, los antecedentes registrados y las pautas para imponer la sanción, corresponde que el monto de la multa, en virtud de lo dispuesto en el punto 7.1, Subanexo D del citado Contrato de Concesión, sea fijado en la suma de Pesos setecientos ocho millones ochocientos noventa y cuatro mil veintinueve con 19/100 (\$708.894.029,19);

Que en relación con la sanción impuesta por el presente acto, cabe señalar que la Autoridad de Aplicación a través del dictado de la RESO-2025-921-GDEBA-MIYSPGP estableció, en su artículo 5º, "...la suspensión del cobro y/o ejecución de las sanciones complementarias aplicadas que estén firmes en sede administrativa, que no tengan destino a usuarios y todas las que aplique en el futuro el Organismo de Control, conforme lo previsto en el Subanexo D, hasta la implementación del primer cuadro tarifario resultante de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), iniciada conforme la Resolución MlySP N° 1133/2024...";

Que el citado acto administrativo, también, determinó en su Artículo 6º que las sanciones complementarias suspendidas, deberán constar en una cuenta contable creada al efecto e identificada como "REGISTRO DE SANCIONES COMPLEMENTARIAS – ETAPA DE TRANSICIÓN", detallando resolución que aplica la sanción, monto de la multa impuesta y la fecha de aplicación debiendo permitir, en todo momento, las Distribuidoras su auditoría por parte de OCEBA y/o de la Autoridad de Aplicación, poniendo a disposición dichos registros ante su primer requerimiento y que las mismas serán actualizadas conforme los ajustes de VAD, a partir de la fecha de notificación de cada una de las sanciones y hasta la fecha de corte a determinar en el proceso de RTI;

Que, en consecuencia, implementado el primer cuadro tarifario resultante de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), iniciada conforme la Resolución MlySP N° 1133/2024, el Concesionario deberá abonar la sanción impuesta;

Que asimismo cabe señalar que, conforme lo dictaminado por la Asesoría General de Gobierno (ACTA-2025-42233658-GDEBA-AGG) la RESO-2025-921-GDEBA-MIYSPGP, en principio, no modifica el Contrato de Concesión, razón por la cual debe estarse a su términos, los que establecen, para los sujetos sancionados, la exigencia de abonar el monto de las multas cuestionadas para poder interponer sus recursos, conforme lo dispuesto por el punto 5.3 del Subanexo D del Contrato de Concesión;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el Artículo 62 incisos "b", "q", "r" y "x" de la Ley 11.769 (Texto Ordenado Decreto N.º 1868/04) y su Decreto Reglamentario N.º 2479/04;

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Sancionar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A), con una multa de Pesos setecientos ocho millones ochocientos noventa y cuatro mil veintinueve con 19/100 (\$708.894.029,19), por los incumplimientos detectados en el marco de los relevamientos por Control de Calidad Comercial, en la Sucursal Verónica, durante el periodo comprendido entre el año 2022 y el 13/2/2026.

ARTICULO 2º. Disponer que, por medio de la Gerencia de Procesos Regulatorios, se proceda a la anotación de la multa en el Registro de Sanciones previsto por el artículo 70 de la Ley 11769 (T.O. Decreto N.º 1868/04) y su Decreto Reglamentario N° 2479/04.

ARTÍCULO 3º. Establecer que, la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A) deberá, acreditar dentro del plazo de diez (10) días de notificada la presente, el asiento de la sanción impuesta en el "REGISTRO DE SANCIONES COMPLEMENTARIAS – ETAPA DE TRANSICIÓN", y depositar el monto de la multa en el Banco de la Provincia de Buenos Aires, Casa Matriz, Cuenta N.º 2000-1656/6

“OCEBA VARIOS”, dentro del plazo de diez (10) días, a partir de la implementación del primer cuadro tarifario resultante de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), iniciada conforme la Resolución MlySP N.º 1133/2024, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 5º y 6º de la RESO-2025-921- GDEBA-MIYSPGP.

ARTÍCULO 4º. Hacer saber que, para la interposición de los pertinentes recursos legales que pudieran articularse contra el presente acto administrativo, deberá darse cumplimiento a lo dispuesto por el punto 5.3 del Subanexo D, del Contrato de Concesión vigente, depositando el monto de la sanción impuesta en la Cuenta N.º 2000-1656/6 “OCEBA VARIOS” del Banco de la Provincia de Buenos Aires, sucursal Casa Matriz.

ARTÍCULO 5º. Registrar. Publicar. Dar al Boletín Oficial y al SINDMA. Notificar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SOCIEDAD ANÓNIMA (EDELAP S.A). Cumplido, archivar.

ACTA N° 21/2026

Digitally signed by ROZENGARDT Diego Leandro
Date: 2026.09.28 15:17:40 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Diego Rozengardt
Presidente
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by DAOUD Roberto Emir
Date: 2026.09.28 15:23:43 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

ROBERTO EMIR DAOUD
Vicepresidente
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by ARCE Jorge Alberto
Date: 2026.09.28 15:29:15 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Jorge Alberto Arce
Director Vocal Primero
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by BARCELONA Osvaldo
Date: 2026.09.28 15:30:51 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Osvaldo Barcelona
Director Vocal Segundo
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires

Digitally signed by AEREBOE Edgardo Fabian
Date: 2026.09.28 15:48:18 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

Edgardo Aereboe
Director Vocal Tercero
Organismo de Control de la Energía Eléctrica de Buenos Aires