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-2026-210-GDEBA-OCEBA

LA PLATA, BUENOS AIRES
Jueves 29 de Octubre de 2026

Referencia: EX-2026-05170209-GDEBA-SEOCEBA - Sanción EDEN

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-2024-64-GDEBA-OCEBA, la RESOC-2026-77-GDEBA-OCEBA, lo actuado en el EX-2026-05170209-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 la Auditoría realizada, en el local comercial de la localidad de San Nicolás, con fecha 10 de febrero de 2026;

Que lucen en las presentes actuaciones el acta labrada en el local comercial (orden 6) y la documentación relevada con sus respectivos informes (órdenes 7 a 12);

Que la Gerencia de Control de Concesiones, realizó un detallado informe final al respecto, en el cual señaló que "...La sucursal se encuentra modernizada con la nueva cartelería referente a la distribuidora y cumple con las exigencias normativas vigentes respecto de la cartelería obligatoria, situación que en oportunidad de la auditoría anterior resultaba incumplida. Por otra parte, respecto de la caja de cobro esta sucursal no cuenta con dicha posibilidad, manteniendo el incumplimiento advertido en los antecedentes que constan en el Organismo..." (orden 14);

Que la precitada Gerencia, señaló "... que los libros de queja y artefactos dañados se encuentran de forma digital, situación que no permite el debido control por parte del Organismo y que no se encuentra prevista en la actual norma, en tanto y en cuanto los libros deben ser rubricados y auditables por parte del OCEBA...", advirtiendo "... una decisión unilateral e inconsulta de parte de la Distribuidora de avanzar con una sistematización para las quejas y los daños de artefactos que resulta contraria a derecho...";

Que la Gerencia de Control de Concesiones, manifestó que "...la distribuidora dejó de utilizar el libro rubricado por el Organismo de Control (OCEBA). Atento a ello se indica que no existe normativa vigente que autorice dicho cambio; asimismo, a la fecha de la presente auditoría, no constan solicitud al respecto, por lo que prima facie no ha informado al OCEBA, el cambio dispuesto, actuando unilateralmente...";

Que continuó exponiendo la mencionada Gerencia que "...se ha constatado que en fecha 05 de febrero del 2026, se realizó la carga de facturas en el sistema de calidad de OCEBA, conforme a lo establecido en la Comunicación Regulatoria 4/2019, por parte de la distribuidora..." y que "... Con respecto al muestreo solicitado no contiene desvíos significativos como se observa en Orden 9...", mientras que "...en relación a las facturas solicitadas en IF-2026-05662203-GDEBAGCCOCEBA Orden 8, se observa que realizan las bonificaciones de clubes, electrodependientes, no se observan facturas bajo el régimen de bomberos y no se identifican casos declarados de Violencia de género, sin perjuicio de que sobre estos últimos la Gerencia cuenta con un seguimiento particular donde ha podido constatar la situación respecto del alcance de las bonificaciones...";

Que asimismo, informó que "...Con respecto a los incumplimientos registrados formalmente en el Exp 2022-30605136--GEDEBA- SEOCEBA, se reitera lo mencionado en las conclusiones del informe IF-2022-35726705-GDEBA-GCCOCEBA…" en cuanto a la modalidad instaurada por la empresa de forma unilateral, en lo que hace al nuevo sistema de registro de reclamaciones, tanto de quejas, como de daños de artefactos, señalando que "...se mantiene el incumplimiento detectado anteriormente respecto de la situación observada en la sucursal, en tanto y en cuanto, no cuentan con atención en caja para cobros, constituyendo ello un 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, llamada a intervenir la Gerencia de Procesos Regulatorios consideró, en virtud de lo informado por la Gerencia de Control de Concesiones (orden 14), hallarse acreditado "prima facie" el incumplimiento a lo establecido en el Artículo 28 inciso a) del Contrato de Concesión, en los puntos 4.1 y 4.9 del Subanexo D, en los Artículos 3 Inc. d) y 4 incs. o) y p) del Subanexo E del referido contrato y 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 23);

Que, en virtud de ello, se dictó la RESOC-2026-77-GDEBA-OCEBA (orden 28), a través de la cual se resolvió 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 la Auditoría realizada, en el local comercial de la localidad de San Nicolás, con fecha 10 de febrero de 2026 (Artículo 1°) y ordenar a la Gerencia de Procesos Regulatorios sustanciar el debido proceso sumarial, realizando el pertinente Acto de Imputación (Artículo 2°);

Que, en función de ello, 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 33/34);

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 con fecha 24 de junio de 2026, planteando, entre otras consideraciones, la nulidad del acto de imputación por afectación de su derecho de defensa, sosteniendo que el Organismo se habría limitado a enumerar las normas presuntamente incumplidas, sin individualizar suficientemente las anomalías detectadas, su persistencia, magnitud o entidad, formulando, a su criterio, una acusación genérica, vaga e imprecisa, carente de causa y debida motivación (orden 35);

Que, asimismo, EDEN S.A. alegó la ausencia de incumplimientos imputables, señalando que de los considerandos de la RESOC-2026-77-GDEBA-OCEBA surgiría que al realizarse la auditoría no se hallaron anomalías y que toda la documentación requerida fue presentada en tiempo y forma;

Que, respecto del cobro de facturas en la sucursal, la Distribuidora manifestó que los usuarios disponen de numerosos medios alternativos de pago, por lo que dicha circunstancia no repercutiría en la atención comercial, destacando asimismo la inexistencia de reclamos sobre ese punto, y con relación a los libros de quejas y daños digitales, sostuvo que su implementación forma parte de la evolución de su modelo de atención, utilizando dicha modalidad desde hace más de seis años y, sosteniendo por ello, que no existiría prohibición normativa que la impida y que los registros resultan perfectamente auditables por OCEBA, sin que se hubiera acreditado perjuicio concreto para los usuarios;

Que EDEN S.A. agregó que el Organismo tenía conocimiento previo de la utilización de los libros digitales sin haber formulado objeciones, por lo que consideró que la imputación resultaría contradictoria con su conducta anterior y contraria al principio de buena fe, afirmando además que un eventual incumplimiento sería consecuencia de la propia inacción del Organismo;

Que también sostuvo la inexistencia de afectación concreta a los usuarios, destacando la ausencia de reclamos y cuestionando que el Organismo no habría identificado concretamente los intereses o derechos afectados por las observaciones efectuadas, así como también cuestionó la proporcionalidad de una eventual sanción, por considerar que su aplicación por la sola detección de una supuesta anomalía resultaría contraria al principio de proporcionalidad previsto en el artículo 70 de la Ley N° 11.769, máxime cuando, según su criterio, los incumplimientos fueron subsanados;

Que, con sustento en el artículo 5 del Subanexo D, EDEN S.A. sostuvo que **no** existiría incumplimiento alguno que habilite el ejercicio de la potestad sancionatoria del Organismo, resultando por ello improcedente la imputación formulada y finalmente, formuló reserva de ampliar fundamentos y del caso federal, solicitando que se deje sin efecto el acto de imputación y se disponga el archivo de las actuaciones;

Que, en virtud del análisis del descargo presentado por la Distribuidora, la Gerencia de Procesos Regulatorios remitió los actuados a la Gerencia de Control de Concesiones a los efectos de que se expida al respecto, dentro del ámbito de su competencia (orden 36);

Que en ese sentido, la Gerencia de Control de Concesiones informó respecto de la falta de caja de cobro en la sucursal que la existencia de medios alternativos digitales o externos no modifica las exigencias establecidas en el punto 4.1 del Subanexo D, que contempla entre los elementos mínimos de la atención comercial presencial una caja para el cobro, por lo que dichos canales no eximen a la Distribuidora de mantener las estructuras físicas obligatorias en sus locales comerciales, y agregó, que la utilización exclusiva de canales electrónicos afecta a los usuarios con baja alfabetización digital o sin acceso a bancarización y menoscaba la atención personalizada cuando quien concurre a la sucursal no puede abonar allí su factura;

Que, en cuanto al reemplazo y digitalización de los libros de quejas y daños a artefactos, manifestó que dicha situación ya había sido observada en la auditoría realizada en el año 2022 y que la falta de objeciones durante determinado período o las tolerancias excepcionales adoptadas durante la emergencia sanitaria por COVID-19 no generan derechos adquiridos que permitan apartarse de las obligaciones contractuales, destacando el carácter irrenunciable de las facultades de control atribuidas al Organismo por el artículo 62 incisos b) y h) de la Ley N° 11.769;

Que agregó que el punto 4.1 del Subanexo D exige informar previamente al Organismo cualquier modificación de la estrategia de atención comercial, trámite que EDEN S.A. no habría iniciado, exponiendo además, que el punto 4.9 del Subanexo D y el artículo 4 inciso o) del Subanexo E establecen la obligación de disponer en cada local comercial de un libro de quejas foliado y rubricado por el Organismo de Control, sin que exista norma que habilite a la Distribuidora a disponer unilateralmente su migración a formato digital sin previa autorización regulatoria;

Que, asimismo, sostuvo que la sustitución del libro rubricado por un sistema informático interno de la Distribuidora afecta las facultades de fiscalización del Organismo, en tanto impide el control directo e in situ de los auditores respecto de un sistema cuyos algoritmos, modificaciones y accesos no se encuentran homologados ni bajo control directo de OCEBA;

Que, finalmente, la Gerencia de Control de Concesiones ratificó las actuaciones e informes preopinantes, destacando que los incumplimientos comerciales constatados no constituyen un comportamiento aislado, sino que evidencian una reiteración en el tiempo, al contar con el antecedente formalmente constatado en el expediente EX-2022-30605136-GDEBA-SEOCEBA;

Que devueltos los actuados a la Gerencia de Procesos Regulatorios, señaló, en cuanto a lo alegado por la Distribuidora sobre la nulidad del acto de imputación, que la imputación formulada permitió identificar suficientemente los hechos y las obligaciones cuyo incumplimiento se atribuyó a la Distribuidora, habiéndose efectuado expresa remisión a los considerandos de la RESOC-2026-77-GDEBA-OCEBA, acto administrativo mediante el cual se dispuso la instrucción del presente sumario y en el que fueron individualizadas las anomalías constatadas durante la auditoría (orden 50);

Que, en consecuencia, no se advierte la alegada indeterminación de los hechos imputados, toda vez que la Distribuidora tuvo conocimiento tanto de los hechos que motivaron la instrucción del sumario como de las disposiciones contractuales y normativas que se consideraron *prima facie* incumplidas;

Que la precitada Gerencia entendió que lo expuesto se encuentra corroborado por la propia conducta de EDEN S.A., quien, al ejercer su derecho de defensa, formuló un descargo circunstanciado respecto de los distintos incumplimientos atribuidos, pronunciándose específicamente sobre la ausencia de caja de cobro en la sucursal, la implementación de libros digitales de quejas y daños a artefactos, la alegada inexistencia de afectación a los usuarios y la proporcionalidad de una eventual sanción, entre otras cuestiones;

Que, por consiguiente, no sólo se verificó que la Distribuidora conoció suficientemente los hechos objeto del procedimiento y su encuadre normativo, sino también que contó con una oportunidad efectiva para controvertirlos y ofrecer los argumentos que estimó conducentes para el ejercicio de su derecho de defensa, razón por la cual no se advierte afectación concreta a ese derecho;

Que, por otra parte, la Gerencia de Procesos Regulatorios tampoco consideró atendible lo sostenido por EDEN S.A. en cuanto afirma que durante la auditoría no se habrían constatado anomalías, por cuanto tal aseveración no se corresponde con las constancias obrantes en las actuaciones, ya que las mismas fueron documentadas mediante el acta labrada por los auditores de este Organismo de Control y posteriormente analizadas en los informes técnicos incorporados al expediente, habiendo sido dichas constancias suscriptas por personal de la propia Distribuidora, quien recibió copia de la mismas;

Que dichas constancias originaron, precisamente, los antecedentes que motivaron el dictado de la RESOC-2026-77-GDEBA-OCEBA y la consecuente instrucción del presente sumario, por lo que la afirmación relativa a la inexistencia de anomalías no resulta suficiente para desvirtuar los hechos constatados durante la actividad de fiscalización;

Que, finalmente, la Gerencia de Procesos Regulatorios informó que la eventual subsanación posterior de alguna de las anomalías detectadas no determina, por sí misma, la inexistencia del incumplimiento, toda vez que la regularización siguiente no modifica la circunstancia objetiva de que, al momento de efectuarse la auditoría, las obligaciones exigibles no se encontraban íntegramente cumplidas;

Que ello adquiere particular relevancia en el presente caso, en tanto la Gerencia de Control de Concesiones relevó que algunos de los incumplimientos constatados ya habían sido objeto de observación en actuaciones anteriores, específicamente en el EX-2022-30605136-GDEBA-SEOCEBA, circunstancia que permite descartar que se trate de situaciones meramente aisladas o circunstanciales;

Que, por todo lo expuesto, la mencionada Gerencia concluyó que los argumentos desarrollados por EDEN S.A. en su descargo no resultaron suficientes para desvirtuar los incumplimientos constatados ni para acreditar la existencia de circunstancias que justifiquen el apartamiento de las obligaciones regulatorias y contractuales aplicables, correspondiendo, en consecuencia, continuar con la tramitación del procedimiento sancionatorio y ponderar los antecedentes señalados al momento de determinar la responsabilidad de la Distribuidora;

Que tal como surge de las constancias obrantes en el expediente, la conducta imputada a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A) versa en haber incumplido lo dispuesto en el Artículo 28 inciso a) del Contrato de Concesión, los puntos 4.1, 4.9 y 7.5 del Subanexo D, los Artículos 3 Inc. d) y 4 incs. o) y p) del Subanexo E del referido contrato, Artículo 23 de la Ley 11769 y Artículo 27 de la Ley 24.240., en virtud de los incumplimientos detectados en el marco de la Auditoría realizada, en el local comercial de la localidad de San Nicolás, con fecha 10 de febrero del año 2026;

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. 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 descripto 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 a su vez, 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 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 a 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 constituirían 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 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, es menester señalar que los incumplimientos detectados en la auditoría realizada el 10 de febrero de 2026, objeto de las presentes actuaciones, ya habían sido constatados por OCEBA, en oportunidad de realizar el relevamiento que tramita por el EX - 2022-30605136-GEDEBA-SEOCEBA, los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre del año 2022, situación que ha de considerarse como antecedente en la presente instrucción sumarial (órdenes 19 al 22);

Que, de las constancias obrantes en las actuaciones, de los resultados de la auditoría practicada y de los informes técnicos producidos durante la sustanciación del procedimiento, surge acreditado que, al momento de efectuarse el relevamiento, EDEN S.A. no había dado íntegro cumplimiento a las obligaciones que regulan la calidad de la atención comercial, verificándose incumplimientos vinculados con la falta de caja de cobro en el local comercial y con la sustitución unilateral de los mecanismos reglamentariamente previstos para el registro de quejas y reclamos por daños a artefactos;

Que tales circunstancias no han sido desvirtuadas por los argumentos desarrollados en el descargo, ni resultan justificadas por la existencia de medios alternativos de atención y pago, por la implementación de herramientas digitales, por la ausencia de reclamos concretos de usuarios o por la posterior regularización de alguna de las situaciones observadas, toda vez que ninguna de dichas circunstancias releva a la Concesionaria del cumplimiento de las obligaciones expresamente establecidas en el marco regulatorio y contractual vigente;

Que, asimismo, la reiteración de incumplimientos ya observados por este Organismo en actuaciones anteriores evidencia que las anomalías constatadas no revisten carácter meramente aislado o circunstancial, circunstancia que corresponde ponderar conjuntamente con los restantes antecedentes obrantes en las actuaciones;

Que, en consecuencia, habiéndose garantizado a la Distribuidora el debido ejercicio de su derecho de defensa y no habiéndose incorporado elementos suficientes para desvirtuar los hechos constatados ni justificar el apartamiento de las obligaciones regulatorias y contractuales exigibles, corresponde tener por configurados los incumplimientos objeto del presente sumario y avanzar en la determinación de la sanción aplicable;

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 el Artículo 28 inciso a) del Contrato de Concesión, los puntos 4.1, 4.9 y 7.5 del Subanexo D, los Artículos 3 Inc. d) y 4 incs. o) y p) del Subanexo E del referido contrato, Artículo 23 de la Ley 11769 y 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 artículo 7 apartado 7.1 y el 7.5 del Subanexo

D del Contrato de Concesión Provincial, aplicable a la Empresa Distribuidora Norte Sociedad Anónima (EDEN S.A) (…) asciende a $ 81.276.733.059 (…) 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…" (orden 46);

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 48);

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 ochocientos doce millones setecientos sesenta y siete mil trescientos treinta con 59/100 ($ 812.767.330,59);

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 MIySP 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 MIySP 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 1°. Sancionar a la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A), con una multa de Pesos ochocientos doce millones setecientos sesenta y siete mil trescientos

treinta con 59/100 ($ 812.767.330,59), por los incumplimientos detectados en el marco de las Auditoría realizada, en el local comercial de la localidad de San Nicolás, con fecha 10 de febrero del año 2026.

ARTICULO 2°. 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.º 2479/04.

ARTÍCULO 3º. Establecer que, la EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN 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 MIySP N.º 1133/2024, de acuerdo a los dispuesto por los artículos 5º y 6º de la RESO-2025-921- GDEBA-MIYSPGP.

ARTÍCULO 4°. 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 DE ENERGÍA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDEN S.A). Cumplido, archivar.

ACTA Nº 22/2026

Digitally signed by ROZENGARDT Diego Leandro
Date: 2026.10.28 22:27:49 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: 2026.10.29 06:46:18 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: 2026.10.29 09:16:38 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: 2026.10.29 09:25:20 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: 2026.10.29 09:38:03 ART
Location: Provincia de Buenos Aires

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

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE GOBIERNO BS.AS., ou=SUBSECRETARIA DE GOBIERNO DIGITAL, serialNumber=CUIT 30715124234
Date: 2026.10.29 09:38:04 -03'00'