



## 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-2026-05170209-GDEBA-SEOCEBA - Sumario Administrativo c/ EDEN S.A.

---

**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, 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 las Auditoría realizada, en el local comercial de la localidad de San Nicolás, con fecha 10 de febrero del año 2026;

Que lucen en las presentes actuaciones el acta labrada en el local comercial (orden 6) y la documentación relevada con sus respectivos informes (ordenes 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..." (ordenes 9 y 16);

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-GDEBA-GCCOCEBA 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 (ordenes 9 y 16), 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 24);

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 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 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 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. 25 de la Ley 11769);

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 EX2022-30605136-GDEBA-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 (ordenes 19 a 22);

Que conforme lo expuesto, la Gerencia de Procesos Regulatorios entendió hallarse acreditado "prima facie" el incumplimiento al 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 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 la Auditoría realizada, en el local comercial de la localidad de San Nicolás, con fecha 10 de febrero del año 2026.

**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° 11/2026**

