



COMISION DE USUARIOS DEL ENRE

**Reconocida por el ENTE NACIONAL REGULADOR de
la ELECTRICIDAD desde el 2 de diciembre de 2003**

INTEGRADA POR: ACDH, ACUCC, ACUDA, ADECUA, ADELCO, ADUC, ADDUC, CEC, CEPIS, CESYAC, CODEC, CONSUMIDORES ARGENTINOS, CONSUMIDORES LIBRES, CRUZADA CÍVICA, DEUCO, FEMUDECO, LIDECO, PROCONSUMER, PROCURAR, UCA, UNADec, UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES, USUARIOS Y CONSUMIDORES EN DEFENSA DE SUS DERECHOS.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 19 de marzo de 2025

**Al Interventor del
ENTE NACIONAL
REGULADOR de la ELECTRICIDAD (ENRE)
Ing. Osvaldo Ernesto Rolando**

Revisión Quinquenal Tarifaria 2025 - 2029

Observaciones, Críticas y Propuestas formuladas por la

Comisión de Usuarios del ENRE (CUENRE)

De nuestra mayor consideración:

Desde la Comisión de Usuarios Residenciales del ENRE y en representación de las asociaciones que integramos la misma, dado que la Revisión Quinquenal Tarifaria 2025 – 2029 (en adelante RQT) fijará las obligaciones entre el Concedente y las Concesionarias, bajo la forma de las condiciones de calidad de la prestación del servicio, cuadros tarifarios e inversiones, durante los próximos cinco años, y en base a la documentación aportada en el marco de la Audiencia Pública, tras su análisis, queremos manifestar la posición de esta comisión y realizar las siguientes observaciones, críticas, aportes y sugerencias tendientes a corregir los desvíos detectados a los efectos de asegurar los derechos de las personas usuarias del servicio público de distribución de energía eléctrica.

En primer lugar, no podemos dejar de señalar la falta de colaboración del ENRE durante el proceso de la RQT previo a la Audiencia Pública del 27 de febrero del 2025. En reiteradas ocasiones se solicitó información y el ENRE no contestó. Pese a que en reiteradas ocasiones se solicitó copia del informe de la consultora QUANTUN, el mismo nunca fue entregado. De hecho, ni siquiera fue subido a la web del ENRE en donde figuraba la documentación de la audiencia pública. En la reunión con la intervención de fecha 17 de enero se preguntó cuál sería el valor en pesos del VAD Medio y la respuesta fue silencio, resultando completamente

inverosímil que la máxima autoridad del ENRE presente en la reunión desconociera tal información. Sobre el particular lo único que se informó fue que “*las multas no van a bajar*” hecho que se contradice con la realidad ya que los valores publicados en las Resoluciones ENRE 160/2025 y 162/2025 fijan estos valores en torno a los \$39 y \$44, un 65% menos que los últimos valores de Tarifa Media. Finalmente, llegamos a la audiencia pública sin conocer un dato esencial, como era si los valores de los cuadros tarifarios de las empresas estaban actualizados o no, información que fue reiteradamente solicitada y cuya única respuesta fue el silencio.

A continuación, realizaremos las siguientes observaciones sobre 1) Resolución ENRE N°3/2025 Parámetros de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, el Costo de la Energía Eléctrica No Suministrada (CENS) y las Penalizaciones por Calidad de Servicio, Producto Técnico y Comercial de las empresas distribuidoras; 2) Propuestas Tarifarias de EDENOR SA y EDESUR SA.

1) Resolución ENRE N°3/2025 Parámetros de Calidad del Servicio de Distribución de Energía

1.1.) Eliminación Esquema Resolución ENRE 63/2017

En primer lugar, queremos manifestar nuestro rechazo a la eliminación de un esquema como el implementado en la RTI 2017 a través de la Resolución ENRE 63/2017 en donde se planteaba a lo largo del período 2017 – 2021 un sendero incremental a ser aplicado sobre el monto de las penalizaciones cuando las distribuidoras no corrigieran los desvíos en la calidad de su producto técnico (niveles de tensión) esquema el cual reproducimos a continuación (Subanexo IV, Pág. 98):

Porcentaje de la Energía Suministrada en Malas Condiciones (CESMC) a aplicar en CPT por cada Semestre de control										
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10
CESMC	10%	10%	20%	20%	40%	40%	80%	80%	100%	100%

En el mismo sentido, este esquema mencionado *supra* se complementaba con un mecanismo incremental sobre las bonificaciones a percibir por parte de las personas usuarias cuando, transcurrido un año los apartamentos y desvíos detectados en puntos seleccionados no fueran corregidos, según el criterio que reproducimos a continuación (Subanexo IV, Pág. 97):

Incremento de Sanción de los Apartamentos del Semestre N por la demora en corregir el problema				
Sem N-2 y N-3	Sem N-4 y N-5	Sem N-6 y N-7	Sem N-8 y N-9	Sem > N-9
20%	40%	80%	100%	200%

Creemos que este mecanismo resulta de suma utilidad ya que refuerza la facultad sancionatoria del ENRE creando un claro estímulo y un fuerte incentivo para que las empresas distribuidoras cumplan con la calidad del servicio. Abandonar un esquema como el mencionado es una renuncia inexplicable por parte del ENRE a implementar un mecanismo de refuerzo del debido control que fue receptado y aceptado oportunamente en la RTI 2017 por parte de las empresas distribuidoras. Es por ello que instamos al ENRE a reintroducir este mecanismo de refuerzo de control e incentivo para la corrección de desvíos. La decisión del ENRE de abandonar este esquema de control no puede interpretarse sino como una voluntad

de relajar los controles en beneficio de las empresas distribuidoras, sacrificando así un mecanismo eficaz que incentivaba el cumplimiento de los estándares de calidad convenidos.

1.2.) Etapa de Transición¹

Con la excusa de permitir la adaptación al nuevo modelo de cálculo de los desvíos en los niveles de tensión (se cambia el “Método del Circulo”, utilizado desde el año 2002, por el nuevo “Método por Bandas de Tensión”) se está otorgando una tolerancia de 4 semestres (2 años) en donde en las tablas de bandas de control de Coste de la Energía Suministrada en Malas Condiciones (CESMC) se igualan los valores de los 2 últimos niveles (“Tol > o = 16% y <18%” y “Tol > o = 18%”) que tienen valores de multa mayores (\$1.879,20 \$/kWh y \$2.088 \$/kWh respectivamente) con el correspondiente al del nivel de la banda (“Tol > o = 15% y <16%”) el que tiene un valor de multa mucho menor de \$1.461,60 \$/kWh. Esto significa que las distribuidoras pagarán menos multa donde tienen mayores desvíos en la calidad del producto técnico (tensión) durante un plazo de 2 años.

Consideramos que el plazo de adaptación al nuevo método de 2 años es en extremo injustificable y lo rechazamos. Del mismo modo, la equiparación temporal de las sanciones en los niveles más críticos con aquellos de menor impacto distorsiona el incentivo para mejorar la calidad del servicio. En la práctica, esta medida implica una reducción de las penalizaciones en los casos de mayor desviación de la tensión, trasladando los costos de esta transición regulatoria a los usuarios. No creemos que una relajación temporal de los estándares de calidad, especialmente en los tramos donde los desvíos son más significativos, resulta aceptable ni respeta el derecho de las personas usuarias a recibir un producto técnico de calidad.

1.3.) Perturbaciones, medición y control de microcortes.²

El ENRE propone que durante todo el período 2025 – 2029 las mediciones de microcortes y sobretensiones transitorias tengan únicamente un carácter estadístico, sin derivar en la aplicación de ningún tipo de sanción, aun conociendo que este tipo de deficiencias en el producto técnico generan un gran número de problemas para los usuarios, sobre todo al impactar negativamente en equipos electrónicos sensibles, reiniciando computadoras, ocasionando la pérdida de datos al perderse las conexiones a internet. En el mismo sentido los flickers producen graves perjuicios en el ámbito industrial, al interrumpirse la producción, al descalibrar máquinas automáticas, etc. Recayendo en los usuarios la carga económica de soportar el costo de equipos electrónicos que atenúen esta deficiencia que son de exclusiva responsabilidad de la empresa de distribución de energía eléctrica.

El ENRE propone estudiar la cuestión a través de una campaña de medición, sin aplicación de sanciones, para recién resolverla definitivamente a través de una regulación que controle y mitigue el fenómeno, pero recién para la próxima RQT del año 2029. Debemos recordar que esta problemática se viene arrastrando desde la RTI del año 2017 y que nueve años después seguimos en la misma condición. Es por ello que resulta inaceptable continuar procrastinando esta cuestión durante cuatro años más sin ofrecer una solución a los usuarios.

Por lo expuesto *supra* rechazamos de manera categórica la decisión del ENRE de postergar nuevamente la resolución de esta problemática, limitándose a una mera campaña de

¹ Punto 2.2.4 del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

² Punto 2.3.2. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

medición sin aplicación de sanciones. Es inadmisibles que, tras nueve años desde la RTI de 2017, se siga eludiendo la implementación de una regulación efectiva para controlar y mitigar estos fenómenos. Diferir cualquier acción concreta hasta el RQT de 2029 implica prolongar cuatro años más una situación que afecta la calidad del servicio eléctrico, dejando a los usuarios sin una solución real durante el período mencionado. La dilatación sistemática en la adopción de medidas regulatorias solo beneficia a las distribuidoras, mientras que los usuarios continúan expuestos a las deficiencias del sistema sin garantías de mejora y cargando con sus costos.

Se trata de un fenómeno propio de la industria eléctrica harto conocido por los técnicos, no se trata de un fenómeno novedoso, y como tal existen soluciones técnicas. Exigimos que la campaña de medición y el dictado de las normas regulatorias aplicables se realicen en un plazo no mayor de doce (12) meses.

1.4.) Indicadores Globales³

En el considerando de la Resolución 3/2025 se establece: “...en el presente régimen de calidad de servicio se ha contemplado, para zonas geográficas con densidades de demandas de energía similares, un mismo nivel de calidad objetivo, de este modo se establece una mayor exigencia en la mejora de la calidad del servicio en zonas donde se registran niveles de calidad deficientes.” Esto significa que se mantiene el mismo modelo implementado desde 1992 en el cual los valores objetivo de los índices de calidad de servicio eléctrico SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) y SAIDI (System Average Interruption Duration Index) se establecen en función de la “densidad de carga” de cada partido y/o comuna, entendida esta como la relación entre la densidad poblacional y la demanda eléctrica concentrada en un área determinada. Bajo este esquema, las zonas de alta densidad de carga reciben mayores inversiones que las zonas de baja densidad poblacional, y por lo tanto menor demanda de carga. El resultado es que las zonas de menor densidad poblacional (x. ej. Cañuelas) recibirán menores niveles de inversión en infraestructura eléctrica, dado que los recursos se asignan prioritariamente a áreas con alta concentración de carga y mayor demanda agregada (x.ej.CABA). Esta metodología genera asimetrías en la calidad del suministro, dado que todos los usuarios, independientemente de su ubicación geográfica, abonar tarifas similares dentro de cada categoría tarifaria, por lo tanto, deben recibir un servicio de calidad homogénea. Con el esquema propuesto se siguen postergando los usuarios del segundo y tercer cordón del conurbano bonaerense (donde los cacerolazos no salen en los medios de comunicación). Es por ello que solicitamos que las inversiones en infraestructura eléctrica se realicen con un criterio más equitativo, buscando incrementar la calidad de los indicadores SAIFI y SAIDI en toda la extensión del área de concesión de manera homogénea y simultánea, sin postergar sectores. Incluso la lógica debe ser concentrar la inversión en las áreas postergadas y con peores indicadores, para que la calidad del servicio sea uniforme en toda el área de concesión.

1.5.) Indicadores Individuales (Factor CENS)⁴

En este punto vemos un retroceso de la Resolución 3/2025 con respecto a la Resolución 521/2024. El “Factor CENS” es un cuadro en donde, una vez superado el intervalo de tiempo de interrupción del suministro (de 0 – 5 hs, de 5 – 10 hs, etc) se aplica un

³ Punto 3.2.2. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

⁴ Punto 3.2.4. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

factor (en este caso un %) para determinar la bonificación que reciben las personas usuarias por la energía no suministrada (ENS)⁵

En el caso de la Resolución 521/2024 se aplicaba un factor del 100% desde el primer semestre y para todo el período 2025 – 2029.⁶ Este factor fue modificado a la baja en la Resolución 3/2025 por un porcentaje menor del 60% en el primer semestre, 80% en el tercer semestre, 90% el quinto semestre y el 100% recién el sexto semestre. Es decir, van a pasar tres años hasta que se aplique un factor (100%) que en la Resolución 521/2024 aplicaba desde el día uno de inicio del período y favorecida el cálculo de las bonificaciones que las distribuidoras deben reconocer a las personas usuarias por la energía no suministrada. Esta medida es claramente en favor de las distribuidoras. Solicitamos al ENRE que esto sea revisado y que se vuelva a implementar el factor 100% desde el primer semestre, medida en beneficio de las personas usuarias.

1.6.) Calidad del Servicio Comercial Período 2025 – 2029⁷

La Resolución 3/2025 menciona: “...la Distribuidora deberá contar con un registro informático único y correlativo que contemple la totalidad de reclamos técnico- comerciales (oficinas comerciales, atención telefónica, atención personal, WhatsApp, Redes Sociales, o cualquier otro medio que en el futuro se establezca), actualizado y auditable en todo momento, que gestione las operatorias de forma centralizada, accesible desde las distintas dependencias de la misma, con garantías de seguridad e inviolabilidad.” Sobre este tema se expidió en forma categórica la Auditoria Técnica Integral de EDESUR del año 2023, cito: “El análisis de la conducta de la empresa EDESUR ha evidenciado que, con motivo de los sucesos ocurridos entre los días 1 de enero al 31 de marzo, quedaron fuera del servicio cientos de miles de personas usuarias, produciéndose, eventos de baja y media tensión que derivaron en interrupciones reiteradas y prolongadas del suministro. Todos ellos fueron registrados por el ENRE que además detectó desvíos y demoras entre la base de reclamos de cortes y la información brindada por la empresa al Ente, conforme se observa de los expedientes iniciados. Así, respecto a nuestra función primordial: la defensa irrestricta de las personas usuarias, ha quedado en evidencia que tanto los procesos operativos de gestión de reclamos primarios como el manejo y la transparencia en la información brindada tanto al Ente como a las personas usuarias afectadas se aparta de las buenas prácticas incumpliendo el mandato constitucional que obliga a las empresas a brindar la información de forma completa, oportuna y veraz.” Es decir, el sistema de información de cortes y reclamos de EDESUR al ENRE es deficiente, falible y no confiable.

En base a lo mencionado supra resulta incomprensible el porqué, ni se fundamenta técnicamente la decisión del ENRE de implementar un sistema informático interfaz –como el que ya existe desde hace diez años y es poco confiable– que intermedie entre los registros operacionales y comerciales de las empresas distribuidoras y la información suministrada por estas al organismo de control. Esta elección resulta cuestionable desde la óptica de la transparencia y la eficiencia regulatoria, en tanto impide el acceso inmediato e íntegro a los datos críticos de operación y supervisión del servicio público de distribución de

⁵ Determinación de la Bonificación Base: La bonificación base a cada usuario afectado, surgirá de multiplicar la ENS de dicho usuario en el semestre, por el CENS de acuerdo a su categoría tarifaria, multiplicado por el factor del CENS determinado en el punto anterior y de acuerdo con los intervalos en que se encuentren las interrupciones que lo afecten.

⁶ Resolución ENRE 521/2024 Anexo I, Pág. 23

⁷ Punto 4 del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

energía eléctrica. En consecuencia, se insta al ENRE a exigir a las concesionarias el otorgamiento de acceso directo, en modo lectura, a los sistemas CRTA (Control de Redes de Transporte y Alimentación) y SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition), garantizando así la fiscalización sin interferencias ni dilaciones derivadas de intermediaciones tecnológicas innecesarias.

1.7.) Suspensión del suministro por falta de pago⁸

La Resolución 3/2025 establece: “*Previo a efectuar la suspensión del suministro de energía eléctrica, motivada por la falta de pago en término de las facturas, la Distribuidora deberá notificar fehacientemente al Usuario con no menos de VEINTICUATRO (24) horas de antelación.*”

Este plazo resulta muy exiguo, sobre todo para los sectores vulnerables, no resultando en el actual contexto socioeconómico argentino un plazo razonable ya que no le da tiempo a las familias para conseguir los recursos necesarios para poder cumplir con su obligación y no perder el acceso a un servicio esencial como es el de la electricidad. Por ello solicitamos al ENRE que el mencionado plazo previo a la suspensión del suministro sea de al menos setenta y dos horas (72) de antelación, y solo computando días hábiles.

También consideramos que debe modificarse el plazo de restitución de suministro por falta de pago. La propuesta vigente es que: “*...serán restablecidos dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de abonadas las sumas adeudadas y la tasa de rehabilitación o, de convenida la restitución del mismo.*” Creemos que resulta más equitativo que el restablecimiento del suministro se realice dentro de las cuatro (4) horas luego de que la persona usuaria efectúe su pago. Sabemos que las distribuidoras poseen capacidad técnica para realizar esta tarea en el mencionado plazo, ya que es el mismo que el establecido para los casos de restablecimiento de suministro por suspensión indebida de suministro eléctrico (Punto 4.1.5.)

1.8.) Quejas⁹

La Resolución 3/2025 establece: “*La Distribuidora deberá tramitar, resolver y responder los reclamos y las quejas que le formulen los USUARIOS dentro del término de QUINCE (15) días hábiles administrativos, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Suministro y la normativa dictada por el ENRE aplicable al caso.*”

Debemos recordar que la Ley Nacional N° 24.240, Ley de Defensa del Consumidor, norma que reglamenta el artículo 42 de la Constitución Nacional, establece en la reglamentación de su artículo 27 (Decreto 1798/94) que: “*Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contestar los reclamos en un plazo de DIEZ (10) días corridos.*” Este plazo, más acotado y acorde con los tiempos de la modernidad, se muestra como más apropiado para resolver las problemáticas que surjan entre usuarios y distribuidoras las que siempre requieren de una rápida resolución no pudiendo postergarse la resolución del reclamo por quince días hábiles, que en la práctica son tres semanas y triplican el plazo de tiempo que establece la Ley de Defensa del Consumidor.

⁸ Punto 4.1.4. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

⁹ Punto 4.1.6. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

Por lo tanto, a los efectos de homogeneizar los plazos de respuesta de las empresas prestadoras de servicios públicos y asegurar una mejor defensa de los derechos de las personas usuarias requerimos que el plazo de tramitación y resolución de los reclamos de las personas usuarias sea de diez (10) días corridos.

1.9.) Reclamos por Cortes Reiterados y Cortes Prolongados¹⁰

La Resolución 3/2025 incorpora un segundo párrafo, que no está presente ni en la norma vigente (Resolución ENRE 452/2023) ni estaba presente en la Resolución 521/2024 que establece: *“En cuanto al PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS INGRESADOS EN EL ENRE POR PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE SUMINISTRO –CORTES PROLONGADOS-, el total de bonificaciones recibidas por cada Usuario no podrá superar el máximo de SEIS (6) bonificaciones producto de interrupciones ocurridas en su respectivo semestre, independientemente del momento en que se realice el reclamo”*

La Resolución 452/2023 redujo el umbral para considerar un “Corte Prolongado”, pasando de 36 horas a 15 horas, e impuso a la Distribuidora una penalización que obliga a compensar al usuario con 2.000 kWh. Sin embargo, la reciente modificación introduce un límite arbitrario de seis bonificaciones por semestre, sin fundamento alguno. Esta restricción debilita la sanción y beneficia injustamente a la Distribuidora, ya que, si incumple reiteradamente, la penalización no se aplicará en su totalidad. De acuerdo con la Resolución 452/2023, cada infracción debe ser sancionada tantas veces como se produzca, sin excepciones ni techos injustificados. Requerimos al ENRE que revea este punto y lo elimine ya que el mismo es muy perjudicial para los derechos e intereses económicos de las personas usuarias.

1.10.) Oficinas Comerciales - Calidad de Atención¹¹

Tanto en el Subanexo IV vigente, producto de la RTI 2017, como en el texto de la Resolución ENRE 521/2024, se establecía que: *“LA DISTRIBUIDORA deberá contar como mínimo con un puesto de atención al público cada 12.000 usuarios en su área de Concesión.”* Ahora, la Resolución 3/2025 modifica este número de puestos de atención y establece que: *“La Distribuidora deberá contar como mínimo con UN (1) puesto de atención al público cada VEINTE MIL (20.000) Usuarios en su área de Concesión.”*

En otras palabras, se reduce drásticamente la disponibilidad de puestos de atención, pasando de uno cada 12.000 habitantes a uno cada 20.000. El resultado es evidente: una disminución en la calidad del servicio, mayores tiempos de espera y un perjuicio directo para los usuarios. Esta decisión no solo implica un retroceso en el acceso a la atención, sino que también refleja una clara indiferencia hacia las necesidades de la población, priorizando la reducción de costos de personal por sobre el bienestar de los usuarios.

Otro punto que se conecta con lo anterior es la nueva modalidad de tele atención que implementan las distribuidoras (caso Edenor en Moreno) Esta modalidad resulta muy dificultosa para las personas adultas mayores, quienes están acostumbradas a que las atienda una persona humana física con la cual pueden interactuar, no una pantalla. Queremos remarcar este hecho e instamos al ENRE a que tome medidas para garantizar que las personas

¹⁰ Punto 4.1.8. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

¹¹ Punto 4.3. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

usuarias sean atendidas por personas físicas. Por estas razones rechazamos de plano la reducción de puestos de atención y exigimos que se respete el número histórico de puestos de atención cada 12.000 habitantes y que el mismo sea atendido por personas físicas.

1.11) Indicador de Call Center¹²

La Resolución ENRE 270/2008 establece el Marco de Referencia para el Control de la Atención Telefónica de las Distribuidoras. En su Anexo I, Punto 3.6 se instituye como una obligación de las empresas que: *“Independientemente de los mecanismos adoptados a efectos de dar cumplimiento al objetivo de nivel de servicio, previsto en el punto 3.5, la Distribuidora deberá atender en forma personalizada la mayor cantidad posible de llamadas telefónicas.”* La normativa establece que el 25%¹³ de los llamados telefónicos de los usuarios deben ser contestados por operadores humanos, el resto puede ser contestado por IVR (sistema automatizado de respuesta telefónica). Para llevar un control de esta obligación el ENRE utiliza el indicador denominado “krel”¹⁴ el cual es la: *“relación que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada (OP - operadores) respecto al total de llamadas atendidas durante ese mismo día.”*

En la actualidad (RTI 2017), el indicador se calcula sobre la base de 80.000 llamadas diarias, de las cuales un 25% (20.000) deben ser respondidas por un operador humano para cumplir con la Resolución 270/2008. Sin embargo, la nueva redacción de la resolución 3/2025 reduce el total de llamadas a 60.000 diarias, lo que, en términos absolutos, implica una disminución de 5.000 llamadas atendidas por operadores humanos, dejando ese número en apenas 15.000. Este ajuste no es meramente técnico, sino que favorece directamente a las empresas al reducir su obligación de brindar atención humana, facilitando el cumplimiento del indicador sin garantizar el mismo nivel de servicio. En la práctica, esto se traducirá en una menor calidad en la atención al usuario y una mayor dependencia de sistemas automatizados, en detrimento de los derechos de los consumidores.

Por ello solicitamos al ENRE que, como mínimo, restablezca el numero base de cálculo de 80.000 llamadas diarias, aunque lo que corresponde –si lo que se pretende es subir la vara de la exigencia– es que éste número se incremente al menos a 100.000 llamadas diarias.

1.12) Caducidad de Contrato por acumulación de multas¹⁵

La Resolución 3/2025, al igual que el texto vigente, establece que: *“El valor acumulado anual de las multas, no deberá superar el VEINTE POR CIENTO (20%) de la facturación anual. Si ello ocurriera, será considerado como violación grave de los términos del Contrato de Concesión, y autorizará al ENRE, si éste lo considera conveniente, a la caducidad del Contrato de Concesión.”*

Este tema es en extremo importante. La limitación del monto acumulado anual de las multas al 20% de la facturación anual genera un umbral excesivamente elevado que, lejos de incentivar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, se traduce en una tolerancia

¹² Punto 4.4. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

¹³ *“Deberá verificarse como mínimo la siguiente relación: $krel_{mín} \geq 25\%$ (relación mínima que resulta del cociente entre la totalidad de llamadas atendidas por día en forma personalizada respecto al total de llamadas atendidas durante ese mismo día).”* Resolución ENRE N° 3/2025, Anexo I, Pág. 37

¹⁴ Resolución ENRE 3/2025, Anexo I, Pág. 35

¹⁵ Punto 5.2. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

desproporcionada e injustificada frente a los incumplimientos reiterados de las distribuidoras. Un porcentaje tan alto, y que sabemos que en los hechos es inalcanzable, permite que las concesionarias incurran en faltas graves de manera crónica sin que ello implique un riesgo real de exponerse a la caducidad del contrato. En este sentido, reducir dicho porcentaje a un umbral menor resultaría imperioso para garantizar una mayor eficacia en la fiscalización y el control del servicio público, evitando que las empresas concesionarias consideren las sanciones económicas como un costo asumible dentro de su operación, en lugar de un verdadero mecanismo de disuasión. Asimismo, una modificación en este sentido fortalecería la protección de los derechos de los usuarios, asegurando que la prestación del servicio se realice conforme a los estándares exigidos, sin que las multas sean una vía alternativa de cumplimiento deficiente.

Por las razones expuestas, instamos al ENRE a adoptar de manera inmediata las medidas regulatorias pertinentes para reducir el umbral señalado a un porcentaje inferior (por ejemplo, 10%), garantizando así que las sanciones impuestas constituyan un mecanismo disuasorio efectivo. La actual tolerancia al incumplimiento contractual resulta inadmisibles y debe ser corregida sin dilaciones, ya que de lo contrario se consolidaría un régimen de impunidad que atenta contra la correcta prestación del servicio público y agravia permanentemente los derechos de las personas usuarias.

1.13) Procedimiento de aplicación de sanciones¹⁶

La Resolución 3/2025 establece el procedimiento de aplicación de las sanciones y su plazo de resolución, el cual pasa de los quince (15) días hábiles del texto vigente a unos injustificables doce (12) meses. En aquellos casos en donde el ENRE detecte un incumplimiento, si dentro de diez (10) días hábiles la distribuidora no se allana y formula un descargo, entonces el ENRE se podrá toma hasta 12 meses para expedirse definitivamente.

Si bien la exigencia del plazo vigente de 15 días hábiles puede resultar operativamente desafiante, la ampliación a un (1) año constituye una alteración manifiestamente irrazonable y contraria a los principios de celeridad y eficacia que deben regir el accionar administrativo. Esta modificación no solo vulnera el principio de razonabilidad sino que, además, otorga a las distribuidoras un fundamento jurídico adicional para impugnar las resoluciones sancionatorias, facilitando la judicialización de cada sanción impuesta por el ENRE. Dicha extensión temporal se traduce en un incentivo perverso para que las distribuidoras implementen una estrategia sistemática de litigación, acumulando reclamos por montos exorbitantes que posteriormente utilizarán como elemento de presión en negociaciones con el Estado, tales como las Actas Acuerdo. Esta situación genera un grave perjuicio al interés público, afectando la potestad sancionatoria del ENRE y comprometiendo la efectividad del régimen regulatorio en desmedro de los derechos de las personas usuarias y del cumplimiento de las obligaciones contractuales de las concesionarias.

Además, este plazo exagerado afecta en forma negativa y directa a las personas usuarias que efectúen un reclamo ante el ENRE ya que, si la distribuidora no se allana y se

¹⁶ Punto 5.3. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

genera controversia, el reclamo cae inevitablemente dentro de este plazo de resolución, ya que no existe ningún otro específico para los usuarios. Por ello solicitamos al ENRE a que se implemente un plazo razonable de resolución, el cual podría ser el establecido en el Artículo 10 del Decreto 1759/72 el cual instituye que la Administración Pública Nacional debe resolver los trámites en un plazo máximo de 60 días hábiles.

1.14) Calidad de Servicio Comercial¹⁷

La Resolución 3/2025, al igual que el texto vigente, pone el siguiente tope: *“El monto de estas sanciones las definirá el ENRE en base a los antecedentes del caso, la reincidencia y gravedad de la falta. El tope máximo de las sanciones será del DIEZ POR CIENTO (10%) de la facturación anual en kWh de la Distribuidora.”* Es decir, el ENRE se autoimpone un tope, un límite, un techo aplicable al monto de las sanciones que se originan en incumplimientos a la calidad del servicio comercial¹⁸ de hasta el 10% de la facturación anual en kWh de la distribuidora. Si por alguna razón dicho tope fuera superado, las personas usuarias se quedarían sin recibir la correspondiente bonificación y el ENRE no podría continuar aplicando sanciones pecuniarias a la distribuidora.

Pensamos que la imposición de un tope máximo del 10% de la facturación anual en kWh de la distribuidora introduce un límite arbitrario que podría resultar insuficiente para disuadir incumplimientos reiterados. En la práctica, este umbral podría permitir que las distribuidoras calculen estratégicamente el costo de incumplir o no cumplir, y lo incorporen como un gasto operativo más, en lugar de garantizar un incentivo real para mejorar el servicio. Es por ello que solicitamos al ENRE a eliminar dicho tope del 10%.

1.15) Valor Agregado de Distribución Medio (VAD Medio)¹⁹

La Resolución 3/2025 establece que todas las sanciones que se expresan en kWh ya no serán valorizadas (a pesos) con la unidad “Tarifa Media” sino utilizando la unidad “VAD Medio.” En consecuencia, la fórmula para calcular la sanción en pesos se expresa como: $\text{Sanción (\$)} = 1,5 \times \text{Sanción (kWh)} \times \text{VAD Medio (\$/kWh)}$.

Históricamente la valorización de las sanciones en el Contrato de Concesión original del año 1992 por incumplimientos a la calidad del servicio se valorizaba en: *“...kWh valorizados al precio que en promedio vende energía eléctrica LA DISTRIBUIDORA...”* De hecho, en el Subanexo IV vigente del Contrato de Concesión, el último párrafo del punto 5.1 referido a las sanciones establece que: *“Las multas a establecer serán en base al perjuicio que le ocasiona al usuario la contravención, y al precio promedio de venta de la energía al usuario.”*²⁰

Luego de utilizar durante más de tres décadas como unidad de valorización la “Tarifa Media” se cambia a la unidad “VAD Medio”. Corresponde mencionar que en reiteradas ocasiones la CUENRE requirió información sobre a cuánto ascendería en pesos este cambio. Solo se recibió en respuesta evasivas y/o silencio.

¹⁷ Punto 5.5.3. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

¹⁸ Calidad del Servicio Comercial: Errores de facturación, facturación excesiva, facturación estimada, incumplimiento de plazos de conexión o reconexión, demoras en la atención de reclamos, deficiencias en la atención, cortes indebidos de suministro, falta de información, sucursales cerradas, etc.

¹⁹ Punto 5.5.8. del Anexo I Resolución ENRE N° 3/2025

²⁰ Subanexo IV del Contrato de Concesión, Pág. 127.

Finalmente, al publicarse las Resoluciones ENRE 160/2025 y 162/2025, en fecha 06/03/2025, por intermedio de las cuales se establecen los valores de los nuevos cuadros tarifarios a aplicarse a partir del 01/03/2025, tomamos conocimiento de cuál es el esquivo valor del VAD Medio al 1 de marzo de 2025: será de \$ 44,83 para EDENOR y de \$ 39,31 para EDESUR. Téngase presente que los últimos valores aplicados por el ENRE correspondiente a la Tarifa Media vigentes durante el mes de febrero de 2025 eran de \$ 118,42 para EDENOR y de \$ 112,92 para EDESUR.

	Febrero 2025 (Tarifa Media)	Marzo 2025 (VAD Medio)
EDENOR	\$ 118,42	\$ 44,83
EDESUR	\$ 112,92	\$ 39,31

Esto implica una exorbitante reducción del valor en pesos de las multas que deben pagar las distribuidoras. No solo eso, también significa la aplicación de hecho de una medida que –teóricamente– aún no ha sido aprobada por el proceso de RQT 2025.

Es imperativo que el ENRE modifique esta situación, ya que implica una desmesurada transferencia de recursos a favor de las distribuidoras, generando un beneficio injustificado para las empresas mientras se deteriora la equidad del sistema. Esta distorsión otorga a las concesionarias ventajas económicas desproporcionadas sin una justificación técnica ni regulatoria adecuada, consolidando un modelo donde los usuarios cargan con los costos sin recibir una compensación justa. Mantener este esquema significa avalar un desbalance regulatorio que favorece exclusiva y excesivamente a las empresas en detrimento del interés público. Ahora, en forma insólita, las multas son más baratas. Sostener esta estructura normativa implica convalidar un desequilibrio regulatorio que otorga un beneficio desproporcionado a las empresas, en perjuicio del interés público. La reducción de las sanciones pecuniarias impacta directamente en la eficacia del poder sancionador y disuasorio del ENRE, debilitando su capacidad de regulación y control sobre las distribuidoras lo que afecta la eficacia de todo el esquema sancionador el cual tiene por objetivo “...orientar las inversiones de las distribuidoras hacia el beneficio de los usuarios, en el sentido de mejorar la calidad en la prestación del servicio público de electricidad.”

En consideración a todo lo expuesto *supra* exigimos que el ENRE retrotraiga la medida comentada y se vuelva a utilizar para la valorización de las sanciones la “Tarifa Media”.

2) Propuesta Tarifarias de las Distribuidoras

2.1) No se realizó Campaña de Curva de Carga

La campaña de curva de carga consiste en la recopilación sistemática de datos sobre el consumo de electricidad de un conjunto representativo de usuarios a lo largo del tiempo. Su finalidad es obtener información detallada sobre cómo varía la demanda de energía de los distintos segmentos (residenciales, comerciales, industriales, etc.), en diferentes franjas horarias y estaciones del año. A tal efecto, la campaña de curva de carga implica la selección de una muestra de usuarios representativos que reflejen la diversidad de los usuarios del

sistema eléctrico a los que se les instala equipos medidores para registrar el consumo a lo largo de las veinticuatro horas del día durante las cuatro estaciones del año, para de esa forma comprobar como varía la demanda de energía a lo largo del día y del año. La información obtenida permite ajustar la estructura tarifaria en función del uso real de la red eléctrica realizada por los distintos segmentos de usuarios en base a sus perfiles de consumo. La campaña de curva de carga es un mecanismo fundamental dentro del esquema regulatorio eléctrico y su correcta implementación permite diseñar tarifas eficientes, reducir costos en la generación y distribución de electricidad, mejorar la estabilidad del sistema eléctrico y permitir una mejor gestión de la demanda eléctrica y de la planificación del sistema (ya que se sabe dónde y cuándo el sistema se tensiona y esa información retroalimenta las decisiones de inversión en infraestructura).

La RQT 2025 no realizó campaña de curva de carga, utilizó los datos de la RTI 2017 y datos recopilados en el año 2021 y en base a esa información se realizaron proyecciones. Es decir, no tienen datos actualizados del estado de la red eléctrica y de las modalidades de consumo correspondientes al año 2025 sino del estado de la red del año 2016.

Esta situación genera serias dudas sobre todos las previsiones y cálculos que derivan de una campaña de curva de carga “estimada” y no comprobada en el terreno mediante el procedimiento correcto que exigen las reglas del arte. Es por ello que creemos necesario que el ENRE implemente una verdadera campaña de curva de carga durante el año 2025 a los efectos –de ser necesario– de corregir la regulación tarifaria que deriva de ella. Por ejemplo, el impacto en la determinación, calculo, regulación y compensación de la energía no suministrada (ENS).

2.2) Inversiones en Electromovilidad

La cuestión de las previsiones que realizan las distribuidoras en materia de preparar la red para la llegada masiva de la electromovilidad llama poderosamente la atención. EDENOR prevé que para 2029 existirán en el AMBA un total de 75.900 vehículos eléctricos, a los que hay que sumar unos 4.000 buses. Por su parte EDESUR prevé que en el AMBA para esa fecha existirán no menos de 47.000 vehículos.

Las distribuidoras señalan la necesidad de invertir en la adaptación de sus redes para afrontar el impacto que tendrá la incorporación de vehículos eléctricos en la demanda de energía y potencia. Se estima que alrededor del 80% de estos vehículos serán cargados en domicilios particulares, y para el año 2030, dicho consumo anual podría superar los 215 MW en el caso de EDENOR y los 265 MW en el de EDESUR. Como consecuencia, las inversiones requeridas para atender esta demanda de recarga de baterías deberán incorporarse en las tarifas del período 2025-2029, trasladando su costo a las mismas.

Si tenemos en cuenta la escasísima penetración actual en el mercado local de los autos eléctricos (hay menos de 500 en todo el país y la mayoría de estos son utilitarios que no pueden circular por rutas o autopistas por su escasa velocidad), y cuando hablamos de autos eléctricos nos referimos a los denominados BEV (*Battery Electric Vehicle*) que son puramente eléctricos y no a los híbridos, ya que estos últimos tiene un impacto totalmente diferente ya que no necesitan ser conectados a la red para funcionar. Resulta evidente que las previsiones realizadas por las distribuidoras están sobreestimadas, por lo tanto deben ser revisadas las inversiones en la materia que deberán ser costeadas a través de las tarifas.

Por todo lo expuesto solicitamos al ENRE a que rechace la pretensión de recargar sobre las tarifas el costo de supuestas inversiones en materia de electromovilidad en la medida que las previsiones de las empresas en la materia no se ajusten a la realidad.

2.3) Mecanismos de Actualización Tarifaria de CPD

Tanto EDENOR como EDESUR solicitan mecanismos mensuales de actualización del CPD. También ajustes trimestrales e incluso anuales. Esto nos motiva a manifestar nuestra preocupación y requerir al Ente extrema precaución sobre esta cuestión.

El servicio de distribución de electricidad es un **servicio público esencial**, lo que implica que el Estado no está obligado a garantizar una rentabilidad fija y asegurada a las empresas, ni a eliminar el riesgo empresario. No obstante, si bien el análisis exhaustivo de los artículos 40 y 41 de la Ley 24.065 excede el propósito de este documento, creemos que resulta posible establecer un mecanismo de actualización tarifaria que, dentro del marco legal, resulte **equitativo y sostenible**, priorizando la protección de las personas usuarias y su capacidad de pago.

Consideramos imprescindible señalar que, dada la trayectoria de nuestro país en materia tarifaria, resulta un error vincular de manera automática cualquier variación de precios a un ajuste mecánico del costo propio de distribución (CPD), ya sea mensual o trimestral, sin contemplar la evolución de los salarios y del estado general de la economía del país, pero sobre todo de las familias. Un mecanismo de ajuste basado exclusivamente en la variación de costos sin un análisis integral de su impacto en la economía familiar no es sostenible en el tiempo. En este sentido, exhortamos al ENRE a diseñar mecanismos de actualización del CPD que garanticen su sostenibilidad a largo plazo, considerando tanto la realidad económica nacional como la capacidad de pago de las personas usuarias. Cualquier fórmula polinómica que priorice únicamente los intereses de las distribuidoras, sin atender la situación de los usuarios y de la economía familiar, está destinada al fracaso.

2.4) Desempeño de la Consultora QUANTUM

Las durísimas críticas realizadas por EDENOR y EDESUR, a través de consultoras privadas, sobre el mal desempeño técnico de la Consultora Quantum, nos deja el interrogante respecto a la decisión que tomará el ENRE al respecto. Resulta sorpresivo el cambio de criterio y es muy probable que genere litigiosidad. Las implicancias en la fijación de una tasa de rentabilidad para las empresas que va de 10,31% a 6,22%, nos hace presumir una posible judicialización de la cuestión. Además de generar una presunción generalizada de irregularidad y sospecha sobre la totalidad de la RQT.

2.5) Requerimiento de ingresos

Llama la atención que en las propuestas tarifarias presentadas la empresa EDESUR, que es la que presenta crónicamente los peores niveles de calidad del servicio, requiera menos ingresos que la empresa EDENOR la cual actualmente ofrece comparativamente mejores niveles de calidad y cuyo requerimiento de ingresos es significativamente superior, a saber:

Requerimientos de Ingresos CPD

EDENOR	\$ 733.600 Millones
--------	---------------------

Entre las propuestas de requerimientos de ingresos de EDESUR (\$ 733.600 millones) y EDENOR (\$ 878.500 millones) existe una diferencia de \$144.900 millones. Lo que nos mueve a preguntarnos cómo puede ocurrir esta situación ya que se trata de empresas que prestan servicio en áreas de concesión muy semejantes y con números de usuarios aproximados. ¿A qué se debe esta diferencia? ¿Se trata de una diferencia en exceso o en defecto? ¿EDESUR pide poco, o es EDENOR quien pide mucho?

Teniendo en consideración que la Auditoría Técnica Integral (ATI) realizada por el ENRE a la distribuidora EDESUR SA (Resolución ENRE 237/2023, de fecha 24/02/2023) concluyo que la mala calidad en la prestación del servicio obedece, entre otros factores, a un “*gerenciamiento ineficiente e ineficaz*”²¹ de la empresa, éste hecho nos mueve a pensar que, entonces, la respuesta acertada a la diferencia detectada en los requerimientos de ingresos de ambas empresas –en forma contraintuitiva– puede que no sea que EDESUR necesite más ingresos igualando a los de EDENOR para ofrecer un servicio de igual calidad que EDENOR, sino, gerenciar sus ingresos de mejor forma. Por consiguiente, la propuesta de EDENOR sería la que se encuentra en exceso. Así las cosas, será el ENRE quien deba resolver esta cuestión teniendo como norte el impacto en las tarifas que tendrán los mencionados requerimientos de ingresos. Dado el sideral monto de la diferencia –\$144.900 millones– resulta evidente que hay que revisar con mayor detalle los números presentados en los requerimientos de las distribuidoras.

2.6) Costo de inversiones trasladadas a las personas usuarias

Revertir el actual estado de la red eléctrica, caracterizado por su deterioro y el atraso en su desarrollo, implica llevar a cabo inversiones de gran magnitud en infraestructura. Estas inversiones, que han sido diferidas durante décadas debido a diversas razones, resultan ahora imprescindibles para garantizar la estabilidad, eficiencia y sostenibilidad del sistema eléctrico. En sus propuestas tarifarias tanto las empresas distribuidoras mencionan la necesidad de efectuar grandes inversiones en infraestructura, en el caso de EDESUR con las estaciones transformadoras ET 220/132 kV denominadas “Mitre” y “Papa Francisco”. En el caso de EDENOR con la subestación Rodríguez. En ambos casos se hace mención a que el ENRE reconozca el recupero de las inversiones a través de cargos adicionales en las tarifas, y –entendemos– que tales cargos sean abonados con antelación y/o de manera simultánea a la ejecución de las obras por parte de las distribuidoras y a su efectiva puesta en funcionamiento.

Rechazamos de manera enérgica y categórica toda iniciativa que pretenda imponer cargos adicionales en las facturas de electricidad para financiar, de forma ex ante, obras de infraestructura eléctrica. Bajo ningún concepto es admisible trasladar a los usuarios el costo de inversiones que, por razón de reiteradas postergaciones durante décadas, deben asumir las empresas distribuidoras. Estas entidades, dotadas de la capacidad técnica y financiera necesaria, tienen la obligación legal y contractual de procurar el financiamiento adecuado para realizar las obras imprescindibles, garantizando así la prestación de un servicio de calidad que han asumido voluntariamente.

²¹ https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/edesur_auditoriaintegral2023.pdf Pág 173

2.7) Pretensión injustificada de integrar al CPD (y por lo tanto a tarifa) a reclamos de derecho del consumidor, deudores incobrables, Tasa de Fiscalización, costos de información y costos medioambientales.

2.7.1. En el apartado 2.10.3.2 del Anexo VI de la Propuesta de EDESUR (Costos de Operación y Mantenimiento, Indirectos y de Explotación Comercial) se pretende de manera inaudita que se reconozcan en las tarifas los mayores costos en que incurra la distribuidora por la aplicación de la normativa de derecho del consumidor. Esto es insólito e inaceptable, porque no se trata meramente de prever la eventualidad de litigios, sino de conferir a la distribuidora una intangibilidad absoluta frente a las reclamaciones de los usuarios derivadas de la propia deficiente calidad del servicio. Esta postura implica trasladar a la tarifa el costo de eventuales juicios, eludiendo así la responsabilidad que le corresponde asumir la empresa. Se evitan juicios mejorando la calidad del servicio, no provisionando futuros juicios por la mala calidad del mismo.

2.7.2. Tanto EDENOR como EDESUR incorporan al CPD las pérdidas no técnicas (conexiones ilegales). La práctica de trasladar a la estructura tarifaria las pérdidas no técnicas, originadas por la falta de control y detección de conexiones ilegales por parte de las Distribuidoras, constituye un mecanismo que, en esencia, desvía la responsabilidad económica de la empresa hacia los usuarios finales. Esta estrategia permite, de manera indirecta, que los usuarios legales financien un déficit derivado de la inacción de las distribuidoras, generando una distorsión en la equidad del sistema tarifario. Desde una perspectiva jurídica, resulta inaceptable que el ENRE reconozca estas pérdidas en la tarifa, puesto que ello implicaría que los costos inherentes a una conducta negligente de las Distribuidoras se trasladen a los usuarios, subvencionando de forma indirecta a aquellos que se conectan ilegalmente, ya que son los usuarios que cumplen con la ley y abonan en tiempo y forma sus consumos terminan pagando por deficiencias que, en realidad, corresponden a la propia empresa. Esto a su vez desalienta a que las empresas luchen contra las conexiones ilegales, ya que su costo se encuentra cubierto. Las distribuidoras no pierden dinero, los que lo pierden son las personas usuarias que con sus facturas financian los consumos ilegales.

2.7.3. EDENOR incorpora en sus costos de explotación la Tasa de Fiscalización del ENRE, establecida en el artículo 67 de la Ley N° 24.065, lo que significa que este gravamen se termina trasladando a las tarifas, siendo pagado por los usuarios. Esta práctica resulta sumamente cuestionable, ya que convierte una obligación regulatoria en un costo operativo que afecta directamente al consumidor, en lugar de ser asumido por la propia empresa responsable de su pago.

2.7.4. EDESUR pretende (Punto 2.10.3.3) que se le reconozcan los mayores gastos en los que incurre por la demanda de información del ENRE, y por lo tanto se lo compense económicamente reconociendo estos supuestos mayores gastos integrándolos al CPD. Esto es absurdo, es una obligación de la distribuidora responder los requerimientos de información del Ente.

2.7.5. EDESUR procura (Punto 2.10.3.4) que se le reconozcan posibles “*costos de remediación de pasivos ambientales o de costos de reinstalación*” así como cuestiones derivadas a mayores exigencias sobre PBC, campos magnéticos, ruido, etc., y que dichos mayores costos se integren en el CPD.

Nos negamos a que las tarifas se vean incrementadas al incorporar al CPD los conceptos mencionados *supra*, los cuales rechazamos en su totalidad por infundados, injustificados e improcedentes, debiendo los mismos ser desestimados por el ENRE.

Petitorio:

En atención a las consideraciones, observaciones y sugerencias precedentemente expuestas, y en virtud de la necesidad de garantizar el debido resguardo de los derechos e intereses legítimos de las personas usuarias del servicio de distribución de energía eléctrica, se solicita a que el ENRE proceda a una inmediata adecuación a las recomendaciones vertidas en la presente de manera previa al dictado del acto administrativo final que fije las condiciones de calidad del servicio y los cuadros tarifarios de la RQT 2025.

En caso de que dichas observaciones no sean debidamente receptadas y, en consecuencia, se persista en la ejecución de actos y medidas que vulneren y perjudiquen los derechos de las personas usuarias, las entidades que conforman la CUENRE, se reservan el derecho de iniciar las acciones administrativas y/o judiciales pertinentes, con el objeto de hacer cesar las disconformidades identificadas en la presente, que resultan lesivas al interés de las personas usuarias y obtener la tutela efectiva de los derechos conculcados, sin perjuicio de las demás medidas que pudieran corresponder.

María Fernanda Lacey

UNION DE U. Y C.

Coordinación

Fernando Barrera

CESYAC

Coordinación Adjunta