



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD



RESOLUCION EPRE N° 140/25

Cipolletti, 20 de mayo de 2025

VISTO, el expediente del registro del Ente Provincial Regulador de la Electricidad N° 34735/24 caratulado "Audiencia Pública: 5ta Revisión Tarifaria Ordinaria Distribuidora CEB PERÍODO 2023-2028", y;

CONSIDERANDO,

Que, por Resolución EPRE N° 184/24, el Directorio del Ente Provincial Regulador de la Electricidad de Río Negro (EPRE) resolvió convocar a una audiencia pública con el objeto de poner en conocimiento y escuchar opiniones de los usuarios, con carácter previo a la definición a adoptar por parte del Ente Regulador, respecto de la pretensión de la distribuidora Cooperativa de Electricidad de Bariloche Ltda. (CEB) de actualización tarifaria en virtud de la entrada en vigencia de la Quinta Revisión Tarifaria Ordinaria.

Que la Audiencia Pública se celebró el 19 de julio de 2024 a las 10:00hs por modalidad virtual, a través de la plataforma Zoom, conforme lo previsto por Art. 2° de la Resolución EPRE N° 184/24 y en un todo de acuerdo al Reglamento de Audiencias Públicas (Anexo I de la Resolución EPRE N° 490/00, modificado por Resolución EPRE N° 227/22).

Que, todo lo relacionado con la Audiencia Pública ha tramitado en las actuaciones administrativas del Visto, dando cumplimiento a lo dispuesto por Art. 1° del *Reglamento de Audiencias Públicas* (Resolución EPRE N° 490/00, modif. por Resolución EPRE N° 227/22).

Que, conforme lo requerido por el *Reglamento de Audiencias Públicas* de este organismo (Art. 27° Res. EPRE N° 490/00), los instructores del procedimiento designados por Art. 9° de la Resolución EPRE N° 184/24 han presentado los respectivos informes correspondientes a la Etapa Preparatoria, al igual que con posterioridad a la celebración de la audiencia.

Que, de acuerdo a lo dispuesto por Art. 10° de la Resolución EPRE N° 184/24 y en cumplimiento a las exigencias previstas por Art. 11° del "*Reglamento del Sistema de Audiencias Públicas*" aprobado por Resolución EPRE N° 490/00 – modif. por Resolución EPRE N° 227/22 – y Ley J N° 3.284, se procedió a la publicación de la convocatoria a Audiencia Pública en un diario de amplia circulación de la Provincia durante dos (2) días, en el Boletín Oficial de la Provincia de Río Negro durante un periodo de cinco (5) días y en la página web del Ente Regulador.

Que las respectivas constancias de las publicaciones en el Diario Río Negro y en el Boletín Oficial de la Provincia se encuentran incorporadas a fs. 09 y 25, 10-24 y 26-29 de las actuaciones de la referencia, habiendo dado cumplimiento a la normativa antes reseñada en tiempo y forma.



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Que la Resolución EPRE N° 184/24 adoptó la modalidad virtual para la celebración de la audiencia, con el fin de garantizar el mayor grado de participación por parte de los usuarios que tengan intenciones de exponer. Asimismo, el Directorio del EPRE consideró que esta modalidad facilita la transmisión en vivo de la audiencia, sin necesidad de ningún requisito para que los usuarios en cualquier parte puedan acceder a la misma y efectuar preguntas al momento de su finalización.

Que esta modalidad virtual o remota, ha sido prevista expresamente a partir de la modificación realizada al *"Reglamento del Sistema de Audiencias Públicas"*, tal como ha sido dispuesto por Art. 3° de la Resolución EPRE N° 227/22.

Que, contando con la colaboración del Departamento de Prensa y Difusión y la Gerencia de Tarifas y Sistemas del Ente Regulador, se organizó la participación de los expositores a través de la plataforma ZOOM. Para ello, se comunicó a los participantes inscriptos en tiempo y forma el correspondiente link de acceso.

Que, para garantizar el acceso irrestricto de cualquier interesado que quiera presenciar la Audiencia Pública, se habilitó en la página web del organismo – www.eprern.gov.ar – la transmisión en vivo de la misma, como así también a través del sitio de Facebook del EPRE. Durante la celebración de la audiencia, se encontró visible en todo momento un número de teléfono para que los interesados puedan realizar preguntas o consultas vía WhatsApp, relacionadas al objeto de la audiencia.

Que, conforme lo previsto por Art. 4° de la Resolución EPRE N° 184/24, la inscripción en el *"Registro de Participantes y Oradores"* se habilitó el día 24 de junio hasta las 23.59 hs. del día 17 de julio del corriente año, instrumentándose a través de un formulario on-line accesible desde la página web del EPRE.

Que la audiencia pública se celebró sin ningún tipo de inconveniente, el día previsto y comenzando a la hora pautada por Resolución EPRE N° 184/24. Se destaca que participaron todos los interesados que se inscribieron oportunamente en el Registro de Participantes y Oradores y que fueron listados en el considerando anterior.

Que el registro audiovisual de toda la audiencia, se encuentra disponible en la página web del EPRE y se mantuvo allí para consulta de cualquier interesado por el término de treinta (30) días corridos desde su celebración.

Que el listado de oradores y participantes de la audiencia se acompañó como anexo único al informe agregado a fs. 116-118, procediéndose a su análisis en el orden allí establecido.

Que, para conocimiento de todos los interesados y en particular, para los participantes de la audiencia pública convocada por Resolución EPRE N° 184/24, en cumplimiento a lo dispuesto por Art. 34° de la Ley J N° 3.284, el Directorio del



Provincia de Río Negro
**ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

Ente Provincial Regulador de la Electricidad de Río Negro entiende necesario, oportuno y conveniente, incorporar como Anexo I de la presente, un resumen de las exposiciones registradas en la audiencia y una breve respuesta a aquellas cuestiones que así lo ameritaban.

Que el servicio de asesoramiento jurídico permanente del organismo ha tomado la debida intervención.

Que el tema objeto de la presente, fue tratado y resuelto en la reunión de Directorio del día 20 de mayo de 2025.

Que las facultades para el dictado de la presente, surgen de lo establecido en el Art. 34° de la Ley J N° 3.284, Art. 48° de la Ley J N° 2.902, como así también Art. 3° inc. e) y t) de la Ley J N° 2.986.

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL
ENTE PROVINCIAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD
RESUELVE:**

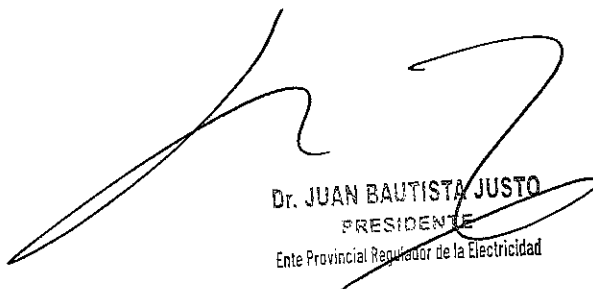
ARTÍCULO 1°: Poner en conocimiento de todos los usuarios y usuarias del servicio público de distribución de energía eléctrica concesionado a la Cooperativa de Electricidad de Bariloche Ltda. (CEB), el resumen de las exposiciones realizadas por aquellos usuarios y asociaciones que participaron de la Audiencia Pública convocada por Resolución EPRE N° 184/24 y celebrada el día 19 de julio de 2024, al igual que la consideración expresada por este organismo.

ARTÍCULO 2°: Incorporar como Anexo I de la presente, el resumen de las exposiciones y las consideraciones expresadas por este organismo, con el fin descrito en el Art. 1° de este acto administrativo.

ARTÍCULO 3°: Registrar, publicar en la página web del EPRE y en el Boletín Oficial, notificar a la Cooperativa de Electricidad de Bariloche Ltda. (CEB) y a la Secretaría de Estado de Energía de la Provincia.



RESOLUCIÓN EPRE N° 140/25


Dr. JUAN BAUTISTA JUSTO
PRESIDENTE
Ente Provincial Regulador de la Electricidad



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD



RESOLUCION EPRE N° 140/25

ANEXO I

El presente Anexo resume las exposiciones realizadas por aquellos usuarios y asociaciones en ocasión de la Audiencia Pública convocada por Resolución EPRE N° 184/24, celebrada el día 19 de julio de 2024, y las consideraciones expresadas por el EPRE.

1) Lucas Mendoza. Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro

En primer lugar, solicita exigir a la Cooperativa publicar un detalle del impacto final en la tarifa a cada categoría de usuarios, en cada oportunidad de requerir una recomposición tarifaria. Sostiene que al incorporar el porcentaje de aumento en la tarifa final se brindaría mayor y mejor información al usuario, eliminando al mismo tiempo la incertidumbre.

Luego, en lo que respecta a la propuesta específicamente, señala cuestiones específicas:

a) Posible sobredimensionamiento de personal: la Cooperativa declara poseer 171 empleados directos, y según la propuesta debería llegar a 202 personas. Esto representa un incremento de aproximadamente un 18% de la necesidad de personal en el quinquenio, siendo que una tasa estimada de crecimiento poblacional [no de usuarios] es del 14% para el quinquenio 2, y la proyección de crecimiento de la Distribuidora para el período 2024-2029 es del orden del 14%, a razón de un 2,8% en promedio.

En línea con ello, tomando un universo de alrededor de 57.000 usuarios que tendría la distribuidora, prácticamente – en la estructura actual – duplica la cantidad de personas por usuarios de, por ejemplo, EDERSA.

Sumado a ello, no se advierte una correlación entre la cantidad de personal y la velocidad y eficacia de la respuesta de la CEB a los cortes de energía. Estos parámetros exponen – a priori - la necesidad de poner foco en la eficiencia en la asignación de personal al servicio eléctrico.

Respuesta EPRE: *En relación con las observaciones vinculadas a una eventual sobredotación o sobredimensionamiento del personal en la estructura operativa de la Distribuidora, este Ente Regulador ha realizado un análisis exhaustivo de los costos de explotación presentados, en particular los vinculados a la dotación y masa salarial.*

Como resultado de dicha revisión, se ha constatado que la dotación de personal proyectada por la Distribuidora excede los parámetros razonables de eficiencia para el tamaño y características del área servida, y no se encuentra debidamente justificada en función de la evolución proyectada de la demanda o de otros factores o variables.



Provincia de Río Negro
**ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

En consecuencia, se ha aplicado el Modelo de Empresa Ideal (MEI), herramienta de análisis que permite estimar una estructura operativa eficiente sobre la base de ratios técnicos y comparativos con otras distribuidoras. A partir de ello, el EPRE ha determinado la dotación óptima y el correspondiente costo de explotación eficiente que resulta trasladable a la tarifa.

Este procedimiento busca preservar el principio de eficiencia económica consagrado en el marco regulatorio, evitando que los usuarios deban afrontar costos que no se vinculen directamente con una prestación adecuada y sustentable del servicio.

b) Pérdidas No Técnicas: En la propuesta se requiere su “encuadramiento tarifario”. Vale recordar que las pérdidas no técnicas son energía no facturada debido a hurtos y/o errores en la facturación, entre otros aspectos. No se puede trasladar al usuario tales pérdidas, se requiere por el contrario exponer objetiva y adecuadamente los mecanismos de abordaje y, en todo caso, no trasladar al usuario la ineficiencia y/o riesgo asociado a ello.

Respuesta EPRE: Respecto del planteo vinculado a las Pérdidas No Técnicas (PNT), este Ente Regulador aclara que ni en la anterior, ni en el marco de la presente Revisión Tarifaria Ordinaria se ha incorporado reconocimiento económico alguno a favor de la Distribuidora por este concepto. Las pérdidas no técnicas, que comprenden consumos no registrados por hurto o fraudes, constituyen ineficiencias que, conforme los principios regulatorios vigentes, no deben ser trasladadas a la tarifa que abonan los usuarios regulares del servicio.

No obstante, este organismo reconoce la existencia de situaciones estructurales complejas, en particular aquellas derivadas del abastecimiento de energía a barrios no formalizados, donde la regularización del servicio plantea desafíos sociales, técnicos y jurídicos.

En ese contexto, y sin perjuicio de lo resuelto en la presente revisión tarifaria, el EPRE promoverá instancias de coordinación interinstitucional con el Municipio de San Carlos de Bariloche, la Cooperativa CEB y otras autoridades competentes, con el objeto de avanzar en soluciones progresivas que mejoren la trazabilidad y formalización del consumo eléctrico en esos sectores.

c) Valor Nuevo de Reposición (VNR): La Distribuidora manifiesta expresamente la existencia de un proceso de desinversión y reasignación de ingresos a costos operativos. En efecto, y bajo el pretexto de un atraso tarifario, al solicitar la actualización del VNR la CEB reconoce expresamente que los fondos asignados han sido utilizados con otros fines “operativos”.

Al respecto, sostiene que a raíz del atraso tarifario se llega a la “insuficiencia de ingresos para mantener las líneas y solo priorizar la operación, desinvirtiendo en las instalaciones que deben ser mantenidas”. Luego, alega que “no fue una decisión de la Distribuidora el estado actual de su situación operativa y



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

de mantenimiento presente", y como consecuencia de ello, pretende que se le reconozca el VNR que indica en su propuesta.

En la Provincia existe un mecanismo de traslado ciertamente automático de los incrementos de los costos laborales, de allí que los costos que eventualmente quedarían desfasados se corresponderían con lo que se llama el "VAD NO SALARIAL".

Alegar en tal sentido un atraso tarifario no puede ser livianamente invocado para justificar cuestiones de gestión. La Distribuidora es la responsable de la gestión del servicio de distribución eléctrica en su zona de influencia, y no puede sustraerse de tal obligación inherente a la concesión, sin acreditar la situación invocada, ni informar a los usuarios de tal situación.

Dada la nobleza de los materiales eléctricos, el atraso tarifario debería resultar sostenido en el tiempo para llegar a tener una red obsoleta, lo cual de ser éste el estado de la red expondría ciertas deficiencias mayores y un análisis más profundo. Lo expuesto por la Distribuidora pone de manifiesto la necesidad de un efectivo control respecto del estado de los materiales de la red de distribución y su real reposición.

En igual sentido respecto de los fondos asignados a inversiones para abastecer la demanda. De lo contrario, se estarían asignando recursos que no son destinados a los fines para los cuáles son recabados de los usuarios.

Respuesta EPRE: *En relación con los planteos vinculados al Valor Nuevo de Reposición (VNR) y la alegación de un proceso de desinversión motivado por presunto atraso tarifario, este Ente Regulador destaca que la Distribuidora es responsable de garantizar la continuidad, calidad y mantenimiento del servicio, conforme a las obligaciones que surgen del marco regulatorio y de su contrato de concesión.*

El mecanismo vigente en la Provincia de Río Negro reconoce de manera ágil los incrementos en los costos laborales, por lo que los supuestos desfasajes deben circunscribirse al componente no salarial del Valor Agregado de Distribución (VAD). Sin perjuicio de la dinámica inflacionaria que puede haber afectado ese componente, ello no habilita a la Distribuidora a reasignar discrecionalmente recursos destinados a inversiones, sin previa autorización, ni comunicación fehaciente al Ente Regulador, ni a los usuarios.

Ante esta situación, el EPRE considera imprescindible reforzar los mecanismos de control y trazabilidad de los recursos tarifarios vinculados al componente de inversión. En el marco de la presente Revisión Tarifaria Ordinaria se avanzará en la implementación de un mecanismo de actualización específica del VAD no salarial, con el objetivo de preservar su valor real en un contexto inflacionario.



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Como contrapartida, se establece un esquema de control sistemático sobre amortizaciones, mantenimiento preventivo y ejecución del Plan Anual de Inversiones (PAI). Esta regulación específica permitirá auditar con mayor precisión el uso de los recursos tarifarios y asegurar que los mismos se apliquen al destino para el cual fueron incorporados en la tarifa del usuario final.

d) Inversiones: lo expresado respecto del VNR también aplica al Plan de Inversiones propuesto y, en particular se requiere analizar en detalle el traslado a usuarios de estas. Por ejemplo, hay que revisar la correspondencia del aumento de potencia requerido por el concesionario del cerro Catedral. Su eventual asignación a todos los usuarios podría implicar una violación al principio de equidad y a la prohibición de trasladar los costos de un usuario a los de otra categoría. Asimismo, es de vital importancia que los fondos que se asignen a inversiones sean controlados. Dado lo mencionado por la Distribuidora, es esencial corroborar que se efectúen las obras.

Respuesta EPRE: *Los costos eficientes del servicio público de distribución de energía eléctrica se distribuyen en función del Estudio de Campaña de Medición, que realiza la Gerencia de Tarifas y Sistemas del EPRE. Como resultado de este estudio, se determinan los coeficientes de responsabilidad para las fórmulas tarifarias, respetando el principio tarifario previsto en la Ley J N° 2.902 en función del cual cada usuario debe asumir los costos que genera al sistema. En cuanto al Plan de Inversiones propuesto por la CEB, el mismo será objeto de análisis por parte de la Gerencia de Tarifas y Sistemas, para determinar su razonabilidad.*

Como novedad en materia regulatoria, se ha definido en el nuevo Régimen Tarifario para la 5ta Revisión Tarifaria Ordinaria de la distribuidora CEB, que el Cargo por Uso de Red (CUR) será determinado en función de la máxima de las últimas doce (12) potencias registradas por el suministro. De esta forma, se descarta en principio la necesidad de que el usuario determine mediante DDJJ anual la potencia que demandará, evitando errores por parte del usuario, al igual que especulaciones de cualquier tipo.

e) Poda y Soterramiento de Líneas: en el ámbito de Concesión de la CEB es altamente necesaria la poda y soterramiento de líneas para una adecuada gestión del servicio. Se recomienda identificar líneas estratégicas para su soterramiento, y estructurar planes razonables de poda con su correspondiente fiscalización.

Si bien se entiende que el soterramiento es más oneroso en un principio, debería reflejar como contrapartida una reducción de los costos futuros de mantenimiento, no solo por los costos operativos, sino también por el menor desgaste y rotura de cables, el menor porcentaje de robos y la reducción de pérdidas de energía. Se sugiere profundizar el análisis técnico de las propuestas de soterramiento y estructurar un plan verificable en el tiempo.

Respuesta EPRE: *En cuanto al costo a reconocer eventualmente en tarifa por poda y desrame, el mismo estará discriminado en el análisis técnico que lleve adelante la*



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Gerencia de Tarifas y Sistemas del EPRE. Por otro lado, tal como ya fuera señalado, el Procedimiento para el control de los planes anuales de amortizaciones tarifarias y mantenimiento, también comprende las tareas de poda. En cuanto al soterramiento, siempre se considera en tarifa algún porcentaje en el marco del análisis de la Red Adaptada a la Demanda (RAD), por lo que deberá estarse a este informe técnico para un análisis en detalle.

f) Contabilidad regulatoria independiente: todo lo mencionado anteriormente lleva a la necesidad de que, para una correcta asignación de los recursos y el establecimiento de tarifas acordes al Marco Regulatorio, el EPRE considere avanzar con la implementación de reglas de contabilidad regulatoria que permitan independizar la gestión asociada al servicio eléctrico. De este modo se evitaría la existencia de posibles subsidios cruzados respecto de actividades reguladas a no reguladas y a empresas vinculadas/relacionadas, así como el más efectivo control de la situación económico-financiera del servicio de distribución eléctrica.

Respuesta EPRE: *Desde el Ente Regulador se ha considerado conveniente en el corto y mediano plazo, avanzar en la implementación de un procedimiento de control del Plan Anual de Inversiones, al igual que en los planes de mantenimiento de la distribuidora y poda, previendo una periodicidad en la información a brindar por la CEB, al igual que un procedimiento de auditoría por parte del Ente Regulador y finalmente, la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.*

g) Protección para Usuarios Vulnerables: no surgen de la propuesta, y dado los incrementos habidos, se sugiere contemplar medidas de protección para usuarios vulnerables o de bajos ingresos, más allá de la tarifa social. Dada la necesidad del servicio, es altamente probable que los usuarios no puedan restringir su consumo, de allí que la afectación de un nuevo salto tarifario repercutirá en la canasta básica y demás consumos esenciales para una vida digna.

Respuesta EPRE: *Este Ente Regulador reconoce la importancia de contemplar la situación de los usuarios en condición de vulnerabilidad socioeconómica ante los procesos de revisión tarifaria. En ese sentido, la Provincia de Río Negro cuenta con un esquema integral de protección, compuesto por:*

- i) La Tarifa Social Provincial de Electricidad, que otorga condiciones preferenciales a hogares con bajos ingresos u otras condiciones de vulnerabilidad social.*
- ii) Los subsidios provinciales complementarios, destinados a cubrir situaciones puntuales de vulnerabilidad que, en algunos casos más extremos, se complementan/superponen con la tarifa social.*

A ello se suma el Régimen de Acceso a los Subsidios a la Energía Eléctrica (RASE), de carácter federal, que otorga descuentos significativos sobre el costo del abastecimiento energético para usuarios de ingresos bajos y medios, conforme los criterios definidos por el Estado Nacional.



Provincia de Río Negro
**ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

Estos mecanismos pueden actuar de manera concurrente, ampliando el alcance de la protección a quienes más lo necesitan. La Gerencia de Atención a Usuarios del EPRE cumple una función importante, al atender y asesorar usuarios que presentan dificultades para cancelar sus facturas.

2) Natalia Foerster, en representación de la Oficina Municipal de Información y Defensa al Usuario y Consumidor (OMIDUC), San Carlos de Bariloche.

Comienza su alocución describiendo la labor, competencias y facultades de la Oficina que representa, y advierte sobre la preocupante cifra de reclamos que tramitan en ella en relación a los constantes aumentos desmedidos en la tarifa.

Como conclusión, manifiesta su preocupación por la cantidad de denuncias recibidas y por la desinformación que sufren los usuarios, encontrándose en consecuencia diseñando herramientas que acerquen a los usuarios educación para el consumo, conforme Art. 60° y siguientes de la ley 24.240, ley 26.361, ley provincial 5414, Art. 44° y 75° inc. 22 de la Constitución Nacional.

Instan a las instituciones pertinentes a llevar a cabo la representación judicial de los intereses de los usuarios que se consideren afectados por los constantes aumentos, en el marco de su competencia, poniéndose a disposición como organismo en favor de llevar a cabo acciones colectivas coordinadas para morigerar el impacto de las recomposiciones tarifarias.

Respuesta EPRE: *Este Ente Regulador valora especialmente la participación institucional de la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor (OMIDUC) de San Carlos de Bariloche, y reconoce el rol relevante que dicha Oficina desempeña en la tutela de los derechos de los usuarios conforme lo dispuesto en la Ley Nacional 24.240, sus modificatorias y normativa provincial aplicable.*

Se comparte plenamente la necesidad de fortalecer el acceso a la información clara y oportuna sobre el servicio público eléctrico, en especial en un contexto de evolución tarifaria y transformaciones del sistema energético. En tal sentido, el EPRE viene impulsando medidas concretas para facilitar la comprensión de los consumos y tarifas, tales como:

- La implementación de la factura digital por defecto, que permite una mayor trazabilidad y acceso permanente a la información por parte de cada usuario;*
- El desarrollo de una Oficina Virtual con funcionalidades que permitirán al usuario consultar su historial de consumo, recibir alertas o recomendaciones personalizadas para mejorar la eficiencia energética, así como acceder a materiales educativos sobre sus derechos y herramientas para gestionar mejor su demanda.*



Provincia de Río Negro
**ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

Asimismo, este organismo mantendrá abiertos los canales institucionales para colaborar y coordinar acciones conjuntas con OMIDUC, tal como se hace actualmente con la Defensoría del Pueblo de la Provincia y otras entidades públicas, en todo lo que contribuya a mejorar la transparencia, el empoderamiento del usuario y el ejercicio pleno de sus derechos.

3) Analía Woloszczuck, en representación de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche.

Adhiere en todos sus términos a lo expresado por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Río Negro.

Rechaza el aumento pretendido, reafirma a la energía eléctrica como un derecho humano y concluye que su efectivo acceso no debe comprometer el patrimonio y la economía de los usuarios. En ese contexto, es menester que la tarifa sea justa, razonable y proporcionada.

En segundo término, hace énfasis en el derecho a la información por parte del usuario y consumidor (C. N., Art. 42°; Art. 4° de Ley 24.240).

Solicita al Ente Regulador, en oportunidad de resolver el pedido de recomposición tarifaria, adoptar una visión integral en perspectiva de derechos humanos y derechos de los usuarios y consumidores, más allá de las consideraciones técnicas.

Respuesta EPRE: *Se reitera la respuesta brindada a la Sra. Natalia Foerster, en representación de la Oficina Municipal de Información y Defensa al Usuario y Consumidor (OMIDUC).*

4) Usuaría Aurora Menéndez.

Inicia su alocución señalando una serie de críticas al manejo de la cooperativa, en cuanto a su funcionamiento interno.

Seguidamente, señala que falta información respecto de la composición de la factura eléctrica y de cómo se calculan los precios de sus componentes. En esa línea, hace mención a los conceptos no eléctricos que se cobran y computan en el lado derecho de la factura, no siendo ello competencia, ni facultad de control por parte de este Ente.

Por último, solicita rechazar el aumento pretendido, realiza una crítica general a los directivos de la cooperativa, a la aprobación del balance, falta de inversiones, entre otras cuestiones.

Respuesta EPRE: *En relación con los planteos realizados respecto del contenido de la factura que emite la Cooperativa de Electricidad Bariloche Ltda. (CEB), este*



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Ente Regulador aclara que dicho documento consta de dos secciones diferenciadas, tal como correctamente ha señalado la usuaria:

- La sección izquierda corresponde al servicio público de distribución de energía eléctrica y contiene los conceptos tarifarios regulados por este Ente, en el marco de la normativa provincial vigente.
- La sección derecha incluye conceptos ajenos al servicio eléctrico (como servicios sociales o mutuales) cuya facturación y contenido no se encuentran bajo la competencia del EPRE, al no formar parte del servicio público regulado.

Respecto de las observaciones vinculadas a la gestión interna, aprobación de balances, decisiones administrativas o cuestionamientos a las autoridades de la Cooperativa, este organismo señala que dichos aspectos exceden el objeto del procedimiento de Revisión Tarifaria Ordinaria. Por lo tanto, cuestiones institucionales internas de la Cooperativa o relativas a su vida societaria deberán canalizarse ante los organismos que posean competencia específica, como el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), o la propia asamblea de asociados.

5) Usuario Fernando Véliz.

Manifiesta su rechazo al aumento pretendido. Seguidamente, realiza una serie de críticas a la dirigencia de la cooperativa.

Respuesta EPRE: Las cuestiones expuestas no pueden ser objeto de análisis atento a que no guardan relación con el objeto de esta audiencia.

6) Usuario Leandro Costa Brutten.

Manifiesta su rechazo al aumento pretendido. Critica un sobredimensionamiento del personal pretendido por parte de la distribuidora en esta oportunidad de revisión tarifaria.

Seguidamente, realiza una serie de críticas a la dirigencia de la cooperativa.

Respuesta EPRE: Respecto de las críticas a la dirigencia de la Cooperativa, se reitera que se trata de cuestiones que no forman parte del objeto de la audiencia, ni del procedimiento de revisión tarifaria. En cuanto al sobredimensionamiento del personal pretendido, se comparte esta observación, motivo por el cual se ha procedido a definir una dotación y costo asociado, ajustado a criterios de eficiencia conforme lo exige la Ley J N° 2.902 de Marco Regulatorio Eléctrico Provincial.

7) Usuario Luciano Celsi.



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Manifiesta su situación particular como habitante del Oeste de la ciudad. Realiza críticas a la calidad de servicio y producto técnico que brinda la cooperativa. Rechaza, en síntesis, el aumento pretendido, no siendo justo, ni razonable.

Seguidamente realiza una serie de críticas a la dirigencia de la cooperativa, así como al accionar de este Ente.

Respuesta EPRE: *Respecto de las críticas a la dirigencia de la Cooperativa, se reitera que se trata de cuestiones que no forman parte del objeto de la audiencia, ni del procedimiento de revisión tarifaria. En cuanto a la calidad de servicio y producto técnico que el usuario expresa que resulta deficiente, se le informa que el Ente Regulador realiza controles semestrales de estos indicadores – Calidad de Servicio Técnico y Producto Técnico -. En este sentido, se invita al usuario a contactarse con la Gerencia de Atención al Usuario de este Ente para que se le brinde información sobre los resultados de los controles y, a todo evento, plantear un reclamo por la deficiente calidad de servicio prestado.*

8) Usuario Norberto Rodríguez.

Realiza críticas sobre la celebración y la modalidad de la audiencia pública. Posteriormente, realiza una serie de consideraciones y sugerencias sobre el planeamiento, inversiones, desarrollo y optimización del servicio eléctrico en la localidad.

Respuesta EPRE: *En cuanto a las observaciones referidas a la celebración y modalidad de la audiencia pública, este Ente Regulador informa que la misma se ha desarrollado conforme lo previsto en el Reglamento del Sistema de Audiencia Pública, aprobado por Resolución EPRE N° 490/00 y modificado por Resolución EPRE N° 227/22, normas que contemplan expresamente la posibilidad de realizarla en formato virtual.*

El Directorio del EPRE considera que la modalidad virtual ha permitido ampliar significativamente la participación ciudadana, facilitando el acceso de usuarios que pueden acceder a la audiencia para participar, o simplemente presenciar su desarrollo desde sus domicilios.

Respecto de las sugerencias, las mismas serán analizadas en caso de resultar conducentes con el objeto de la audiencia.

9) Usuario particular con interés, Martín Víctor Enevoldsen.

Manifiesta su apoyo al aumento pretendido.

Respuesta EPRE: *No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.*

10) Usuario particular con interés, José Luis Poggi.



Provincia de Río Negro
**ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

Utiliza su exposición para responder a críticas y observaciones del Defensor del Usuario y de otros expositores. En síntesis, manifiesta su apoyo al aumento pretendido.

Respuesta EPRE: *No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.*

11) Usuaría particular con interés, Ximena Ñanco Frías.

Manifiesta su aval en relación a la recomposición tarifaria pretendida por la distribuidora en esta instancia.

Respuesta EPRE: *No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.*

12) Usuario particular con interés, Cecilia Sandoval.

Manifiesta su apoyo al aumento pretendido.

Respuesta EPRE: *No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.*

13) Usuario particular con interés, Gustavo Esteban Mardones.

Manifiesta su apoyo al aumento pretendido.

Respuesta EPRE: *No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.*

14) Usuario particular con interés, Claudia Inés Repossini.

Manifiesta su apoyo al aumento pretendido.

Respuesta EPRE: *No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.*

15) Usuario particular con interés, Julieta Rocha.

Manifiesta su apoyo al aumento pretendido. Sin embargo, advierte que se debe realizar un control estricto sobre las inversiones, calidad del servicio y producto técnico, y las actividades de poda y desrame que debe llevar a cabo la cooperativa, entre otras cuestiones.

Respuesta EPRE: *Este Ente Regulador valora la participación de la usuaria y toma nota de su apoyo al proceso de revisión tarifaria, así como de las preocupaciones expresadas en torno al control de inversiones, calidad del servicio y actividades de mantenimiento preventivo, incluyendo poda y desrame.*

En ese sentido, se informa que, en el marco de la 5ª Revisión Tarifaria Ordinaria, el EPRE aprobará e implementará un procedimiento específico de control y seguimiento del Plan Anual de Inversiones (PAI) y de los Planes de Mantenimiento, los cuales incluyen expresamente las tareas de poda, desrame y despeje de líneas eléctricas.



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

Dicho procedimiento estará orientado a verificar la correcta ejecución de las acciones comprometidas por la Distribuidora, resguardando así el cumplimiento de los niveles de calidad técnica exigidos y la adecuada utilización de los recursos incorporados a la tarifa.

16) Usuario particular con interés, Mauro Rocha.

Manifiesta su apoyo al aumento pretendido, y realiza las mismas observaciones que la expositora anterior.

Respuesta EPRE: No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.

17) Usuario particular con interés, Claudio Otano.

Expresa su aval al aumento solicitado por la Cooperativa en esta instancia.

Respuesta EPRE: No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.

18) Usuario particular con interés, Gabriela Paredes.

Manifiesta su apoyo al aumento solicitado por la Cooperativa en esta instancia.

Respuesta EPRE: No se observan elementos de análisis por parte de este Ente.

19) Usuario particular con interés, Verónica González.

Manifiesta su desacuerdo con el aumento solicitado por la Cooperativa en esta instancia, pero entiende las razones que motivan su pedido, basándose en el contexto económico que atraviesa el país en general.

Exige controles estrictos sobre la calidad del servicio y producto técnico, y sobre las inversiones para la mejora de dicho servicio.

Respuesta EPRE: El EPRE agradece la participación de la usuaria y valora su intervención, en la que reconoce el contexto económico actual y, al mismo tiempo, expresa una legítima preocupación por la calidad del servicio eléctrico.

Se informa que los controles sobre la Calidad de Servicio y de Producto Técnico se encuentran establecidos en la Resolución EPRE N° 94/98, la cual define los niveles mínimos que deben ser garantizados por la Distribuidora en relación con la continuidad del servicio, la tensión suministrada y otros parámetros técnicos.

El EPRE realiza un monitoreo continuo y sistemático del cumplimiento de dichos estándares, y cuando se detectan desvíos, aplica las sanciones económicas



Provincia de Río Negro
ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

correspondientes, que son acreditadas a favor de los usuarios afectados conforme el régimen vigente.

Asimismo, en el marco de la 5ª Revisión Tarifaria Ordinaria, el EPRE ha previsto un refuerzo de los mecanismos de control sobre las inversiones comprometidas por la Distribuidora, a fin de asegurar que las mismas se ejecuten en tiempo y forma y se orienten efectivamente a la mejora del servicio.

20) Usuario particular con interés, Eliana Romano.

Manifiesta su desacuerdo con el aumento solicitado por la Cooperativa en esta instancia, alegando que los últimos reajustes han sido desproporcionados e irrazonables, impactando gravemente en su economía.

Respuesta EPRE: *Se informa que el procedimiento de Revisión Tarifaria Ordinaria tiene por objeto determinar una tarifa justa y razonable, que permita cubrir los costos eficientes de prestación del servicio, asegurar su calidad y continuidad, y al mismo tiempo preservar la capacidad de pago de los usuarios, especialmente en contextos económicos complejos.*

No obstante, entendiendo que pueden existir situaciones particulares que merecen atención específica, se invita a la usuaria a comunicarse con la Gerencia de Atención de Usuarios del EPRE, a fin de evaluar su caso en forma individual. Puede hacerlo:

- Personalmente, en la Delegación Andina del EPRE;*
- Telefónicamente, al 0-800-333-3272 o (0299) 477-5426;*
- Por WhatsApp, al 299-5856000;*
- A través de nuestra página web: www.eprern.gov.ar.*

21) Usuario particular con interés, Carlos Sánchez.

Manifiesta su apoyo al aumento solicitado por la Cooperativa en esta instancia, necesario para la básica prestación del servicio en un contexto económico recesivo e inflacionario.

Respuesta EPRE: *No se observan cuestiones a analizar por parte de este Ente.*

22) Usuario particular con interés, Luis Barrales.

Utiliza su exposición para replicar algunas críticas y observaciones del Defensor del Usuario y de otros expositores. En conclusión, expresa su aval al aumento solicitado por la Cooperativa en esta oportunidad.

Respuesta EPRE: *No se observan cuestiones a analizar por parte de este Ente.*

23) Legisladora provincial Ana Marks.



Provincia de Río Negro
**ENTE PROVINCIAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD**

Manifiesta su rechazo al aumento solicitado por la Cooperativa en esta instancia, alegando que los últimos reajustes han sido desproporcionados e irrazonables, impactando gravemente en la economía de los usuarios. Cita algunos ejemplos de usuarios afectados, tornándose facturas confiscatorias del poder adquisitivo, sumado a los aumentos de todos los demás servicios esenciales.

Entiende la solicitud que efectúa la cooperativa, en virtud del proceso económico recesivo e inflacionario, y solicita al Ente Regulador su rechazo.

Respuesta EPRE: *Atento a que lo expuesto no guarda relación estricta con el objeto de la audiencia, no se observan elementos de análisis por parte de este Ente.*

24) Usuario particular con interés, Marcial Torres.

Utiliza su exposición para replicar algunas críticas y observaciones de otros expositores. En términos generales, expresa su aval al aumento solicitado por la Cooperativa en esta oportunidad.

Respuesta EPRE: *No se observan cuestiones a analizar por parte de este Ente.*

25) Usuario particular con interés, Luis Kempel.

Manifiesta su apoyo al aumento solicitado por la Cooperativa en esta oportunidad.

Respuesta EPRE: *No se observan cuestiones a analizar por parte de este Ente.*

26) Usuario particular con interés, Luis Antonio Andrés Fantino.

Manifiesta su apoyo al aumento solicitado por la Cooperativa en esta instancia.

Respuesta EPRE: *No se observan cuestiones a analizar por parte de este Ente.*